

Klanttevredenheidsonderzoek

CNV

26-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CNV 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	11
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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	
Opleidingsprogramma③				50%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders④				40%	50%
Trainingsmateriaal⑤		10%		60%	20%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦		10%	30%	40%	
Organisatie en Administratie		10%	10%	50%	30%
Relatiebeheer⑧			30%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten geen score.
 ③ Drie referenten geen score.
 ④ Eén referent geen score.
 ⑤ Eén referent geen score.
 ⑥ Tien referenten geen score.
 ⑦ Twee referenten geen score.
 ⑧ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de "Harrie helpt-training" door CNV Jongeren hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen organiseert de trainingen als tussenpersoon voor diverse werkgevers. De geïnterviewden zijn tevreden over alle inspanningen van CNV Jongeren in het voortraject. Enkele citaten ter illustratie: "Ik waardeer deze training enorm en hij sluit goed aan bij onze visie om mensen duurzaam aan het werk te helpen. De flexibiliteit en de manier waarop er geluisterd wordt naar onze behoeften bij de intake, maakt deze training heel effectief voor ons", "Wij hebben besproken welke accenten er gelegd moeten worden en welke handvatten er gegeven kunnen worden, rekening houdend met de kenmerken van onze organisatie", en "Ik hoorde over deze opleiding en eigenlijk is er niets vergelijkbaars in de markt beschikbaar. Vooraf hadden we een gesprek waarbij ze een kant-en-klaar pakket presenteerden dat perfect aansloot bij onze behoeften.

We besloten dit in te kopen en het aan te bieden aan werkgevers. Dit aanbod is voordeliger voor werkgevers dan wanneer ze het individueel zouden regelen, en de werkgevers zijn heel enthousiast. Zodra we aangeven dat er weer een training wordt gegeven, dan loopt het snel vol.”

Een aantal referenten zijn niet betrokken geweest in het voortraject en opleidingsprogramma doordat de trajecten al meerdere jaren lopen en hebben daarom geen score toegekend.

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma wordt door de referenten gewaardeerd met een score variërend van tevreden tot zeer tevreden, soms met een kritische noot. De geïnterviewden vertellen: “Ik ben tevreden met het programma. We kregen een flyer waarop stond wat we konden verwachten, en vooraf ontvingen we een uitnodiging met een huiswerkopdracht”, “De aanmelding verloopt via de website, en alle deelnemers ontvangen altijd voorafgaand aan de training een programma”, “Niet alle deelnemers ontvangen altijd vooraf een uitnodiging vanuit CNV Jongeren. Soms wordt dit vergeten, maar het kan ook komen doordat het e-mailadres niet klopt”, en “Het opleidingsprogramma en de kosten waren helemaal duidelijk. Ik begreep alleen de huiswerkopdracht niet helemaal, en daar heb ik nog vragen over gesteld.”

Uitvoering

De manier waarop CNV Jongeren de trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van de referenten. Zij geven onder andere als verklaring dat de laagdrempelige en praktijkgerichte training waardevolle inzichten biedt. De tevreden referenten verklaren: “De training werkt vaak als een eyeopener. Het leert je op een nieuwe manier naar zaken te kijken, wat bijdraagt aan bewustwording. Ook wordt het opstellen van een signaleringsplan erg gewaardeerd, en sommige bedrijven voeren dit zelfs in binnen hun organisatie” en “De gebruikte voorbeelden zijn herkenbaar en er vindt een leuke uitwisseling plaats tussen collega’s van verschillende bedrijven. We streven altijd naar een mix van mensen uit verschillende bedrijven, omdat dit zorgt voor een breed perspectief en inzichten.”

De werkvormen en de kleinschaligheid van de groepen worden eveneens positief ontvangen door de referenten: “Er is een grote diversiteit aan werkvormen, zoals het telefonisch interviewen van iemand en het invullen van een balanskaart” en “De kleinschaligheid van de groep, met slechts tien deelnemers, zorgde voor gelijkwaardigheid in kennis en een gevoel van zelfverzekerdheid. Het gezamenlijk doorlopen van de training heeft geleid tot meer draagvlak op het werk.”

Twee referenten wijzen op mogelijke verbeterpunten: “Over het algemeen reageert de groep positief. We hebben vooraf contact met de trainer om te zorgen dat het programma aansluit bij onze behoeften en verwachtingen. Soms ligt er echter te veel nadruk op bepaalde thema’s, wat de groepsdynamiek kan beïnvloeden” en “De training bevat over twee dagen dezelfde inhoud, wat tot herhalingen kan leiden.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten zeer te spreken over de opleiders. Ze uiten hun tevredenheid als volgt: “Wij hebben een vaste trainer die goed op de hoogte is van onze werkwijze, en dat werkt goed”, “Ik heb grote waardering voor de trainer. Hij beschikt over veel kennis, is uiterst toegankelijk en staat open voor feedback, die hij op een constructieve manier weet te integreren in de training”, “Ik ben over het algemeen tevreden, hoewel er verschillen zijn tussen de trainers. Dit kan te maken hebben met persoonlijke voorkeuren of het kennisniveau van de groep. Wat mij betreft, mag één van de trainers het tempo wel iets opvoeren. We geven altijd de functies van de deelnemers door, maar misschien is het een goed idee om vooraf een duidelijker beeld te krijgen van het kennisniveau van de deelnemers” en “Wij hebben een trainer die echt uitstekend is en heel veel ervaring heeft. Hij geeft veel relevante voorbeelden uit de praktijk en je kan zelf ook cases aandragen.”

Eén referent merkt op geen inzicht te hebben in het functioneren van de opleider, aangezien hij zelf niet aan de training heeft deelgenomen.

Trainingsmateriaal

Vrijwel alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén geïnterviewde geeft aan geen zicht te hebben op het trainingsmateriaal. Een deel van de tevreden deelnemers vertelt: “We ontvingen een map met alle benodigdheden, en aan het einde van de dag kregen we ook nog de PowerPointpresentatie en een mondelinge evaluatie”, en “Het trainingsmateriaal bevat een signaleringskaart voor zowel positieve als negatieve situaties, wat erg handig is. Ik heb dit al binnen onze organisatie geïntroduceerd en het is goed ontvangen.”

Eén referent is ontevreden en geeft de volgende uitleg: “Het trainingsmateriaal omvat balanskaarten, posters en een dagplanning. Hoewel functioneel, kan de kwaliteit ervan verbeterd worden. Momenteel oogt het wat amateuristisch. Een voorbeeld hiervan is dat de balanskaarten zijn geprint maar kleurafwijkingen vertonen door een lege toner. Het gebruikte papier zou ook dikker mogen zijn.”

Accommodatie

Er is geen score toegekend aan het item accommodatie omdat alle trainingen in-house zijn gegeven.

Natraject

Het natraject wordt divers gewaardeerd door de referenten, waarbij niet alle geïnterviewden inzicht hebben in dit natraject. Positieve reacties met soms een suggestie voor verbetering luiden als volgt: “Aan het einde van de training hebben we besproken hoe we het ervaren hebben. Je ontvangt een certificaat en er is de mogelijkheid om een verdiepingstraject te volgen. Ik heb inmiddels het eerste deel van de vervolgopleiding gevolgd” en “Op de tweede dag moesten we onze balanskaart meenemen en hebben we aan het eind een certificaat ontvangen. Sommigen vonden dat er meer opvolging kon zijn na de training, zoals een follow-up e-mail of een terugkomdag georganiseerd door CNV Jongeren zelf. Dit keer hebben wij dat zelf geregeld, maar er is ruimte voor verbetering wat betreft de opvolging.”

De feedback van geïnterviewden die ontevreden zijn of noch tevreden noch ontevreden zijn, omvat: “Ik moest zelf nog de PowerPointpresentatie van de tweede dag opvragen, die wij niet hadden ontvangen” en “Op de tweede dag wordt de training afgesloten met een certificaat en een fotomoment. Echter, niet alle namen op de certificaten waren correct. De eindevaluatie kon worden ingevuld via een QR-code. Persoonlijk heb ik nog geen verdere informatie ontvangen over dit proces en moet ik zelf initiatief nemen om dit op te volgen.”

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn van mening dat CNV Jongeren de administratieve en organisatorische zaken goed heeft geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. “De organisatie en administratie worden in feite door twee personen afgehandeld, die heel snel en soepel reageren. Ze zijn ook heel toegankelijk, dus ik beschouw ze echt als collega’s met wie ik gemakkelijk kan samenwerken,” en “De organisatie en administratie hanteren een eenvoudige werkwijze en zorgen ervoor dat alles goed verloopt, van communicatie tot aan de facturatie. Ik heb er weinig omkijken naar en merk dat ze ook altijd goed bereikbaar zijn,” aldus een aantal tevreden referenten.

Echter, twee referenten geven aan ontevreden te zijn of geven een neutrale score met de volgende toelichting: “Ik ervaar dat zij heel klantvriendelijk en persoonlijk zijn. Toch heb ik gemerkt dat er een wisselende personele bezetting was, wat de continuïteit enigszins verminderde. Dit is iets dat in elke organisatie kan voorkomen. Af en toe waren er kleine foutjes, zoals een verkeerde begintijd of het ontbreken van een routebeschrijving, maar alles is besproken en opgelost” en “Recentelijk zijn er administratieve veranderingen doorgevoerd. Ik merk dat een aantal processen momenteel niet soepel verlopen. Het is voor mij duidelijk dat er van beide kanten stappen ondernomen moeten worden om de zaken weer op orde te krijgen.”

Relatiebeheer

De meeste referenten hebben een vast contactpersoon binnen CNV Jongeren, terwijl een aantal van hen alleen tijdens de training een contactpersoon heeft. Zeven referenten uiten hun tevredenheid over het relatiebeheer met opmerkingen zoals: "Ik had een vast contactpersoon tijdens de training en als ik een vraag had dan werd daar goed op gereageerd. Na de training had ik geen contact meer, maar daar had ik ook geen behoefte aan" en "Ik heb een vast contactpersoon en we zijn allebei drukbezet. Als ik een bericht stuur, wordt er altijd contact met mij opgenomen. De kwartaalgesprekken schieten er af en toe bij in, maar ik word goed op de hoogte gehouden en de relatie is goed."

Daarentegen zijn drie referenten noch tevreden noch ontevreden. Hun reacties laten zien dat referenten verschillende behoeften en verwachtingen hebben. Enkele citaten: "Ik had wel verwacht dat er na de training nog vragen gesteld zouden worden over hoe het is verlopen" en "Ik merk dat ik niet voldoende op de hoogte word gehouden van wat er allemaal speelt. Hoewel mijn contact met de trainer goed is, informeert hij mij niet over de ontwikkelingen binnen CNV Jongeren. Ik heb zelf een ontmoeting geregeld met de persoon die deze rol zou moeten vervullen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de training roept gemengde gevoelens op onder de referenten. Drie van hen drukken hun ontevredenheid uit of hebben een neutrale mening, voornamelijk vanwege de prijsstelling van de training. De respondenten vertellen: "De prijs-kwaliteitverhouding van de training vind ik lastig. In korte tijd is de prijs aanzienlijk gestegen, terwijl de inhoud niet significant is verbeterd. Hoewel de training populair blijft, is de prijs bijna verdubbeld, wat het moeilijk maakt om de waarde ervan te rechtvaardigen" en "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik eigenlijk wel prima. Het enige minpunt is de groeps prijsstelling. Wanneer je niet in staat bent de groep volledig te vullen, ben je toch verplicht de volledige prijs te betalen."

Daarentegen zijn zeven referenten vooral tevreden tot zeer tevreden over de prijs. Een deel van hen maakt gebruik van de trainingen die via de tussenpersoon worden aangeboden. Eén referent voegt hieraan toe: "Ik ben wel tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding, maar eerlijk gezegd heb ik weinig vergelijkingsmateriaal omdat ik niet bekend ben met veel andere trainingen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn eensgezind in hun beoordeling dat deze training impactvol is. De tevredenheid over de opleiding en samenwerking in totaal varieert van tevreden tot zeer tevreden.

Hun lof voor de opleiding en de samenwerking komt tot uiting in diverse opmerkingen. Zo zegt een referent: "Ik ben tevreden over de training en waardeer vooral de aandacht voor de casuïstiek van de deelnemers, naast het standaardprogramma. De kracht van deze training ligt in het ontwikkelen van een nieuwe kijk op mensen, wat bijdraagt aan inclusiviteit, gelijkwaardigheid en dialoog". Een ander waardeert met name "De focus op het openstaan voor mensen met een arbeidsbeperking waardeer ik enorm", terwijl een derde opmerkt: "De training heeft niet alleen ons groepsgevoel versterkt, maar ook ons zelfvertrouwen in de omgang met collega's. We hebben een solide basis opgedaan en geleerd om niet alleen naar de cliënten te kijken, maar ook naar onszelf in relatie tot hen. De incompany training was bijzonder waardevol omdat we vrijuit over cliënten konden spreken. Ik beveel deze training van harte aan."

Het maatwerk aangeboden door CNV Jongeren ontvangt hoge waardering, zoals blijkt uit het volgende citaat: "De mogelijkheid om eigen casussen in te brengen maakt dat je een echt gepersonaliseerd traject ervaart, in plaats van een standaardprogramma." Daarnaast geven de respondenten suggesties voor verbeteringen, zoals "De eerste dag van de training is overwegend theoretisch. Meer interactie binnen de groep zou de leerervaring verrijken", "Het opzetten van een community van Harries via nieuwsbrieven of nationale evenementen kan interessant zijn" en "Het versturen van een herinneringskaartje aan deelnemers."

Een respondent vat de essentie van de training samen met: 'De training is een waardevol instrument voor werkgevers, helpend om bepaalde doelgroepen een nieuwe en duurzame positie op de arbeidsmarkt te bieden.' Alle geïnterviewden raden de training aan bij anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	50%	30%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				40%	60%
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie③			20%	30%	20%
Relatiebeheer④				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				10%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
 ③ Drie referenten geen score.
 ④ Zes referenten geen score.
 ⑤ Zes referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten melden dat ze via collega's zijn getipt over de training bij CNV Jongeren. Anderen geven aan dat ze door hun werkgever verplicht werden om deel te nemen aan de 'Harrie helpt'-training van CNV Jongeren. Voor sommigen verliep de inschrijving heel soepel, terwijl anderen aangeven dat er ruimte voor verbetering is voor de uitleg van de soort trainingen die gegeven worden. Hier volgt een selectie van uitspraken van de referenten: "Een dergelijke training werd door mijn werkgever aangeboden. Ik ben zelf een jobcoach. Ik heb aan de training deelgenomen en in sommige gevallen is deelname een vereiste van bepaalde instanties. Het inschrijfproces verliep prima", "Ik werd getipt door collega's die al veel positieve verhalen hadden gehoord, wat de beslissing om voor hen te kiezen beïnvloedde. Alles is heel snel gegaan: na mijn inschrijving via de website ontving ik per e-mail een intakeformulier met een vragenlijst waarop ik mijn verwachtingen en doelstellingen moest aangeven", "Sommigen hebben in het verleden al eerder deelgenomen aan deze training. Een aantal collega's is vertrokken, wat de reden was om opnieuw enkele nieuwe mensen naar de training te sturen. Ook ik ben geweest, zonder verder om me heen te kijken, aangezien we de vorige keer tevreden waren" en "Door een vergissing had ik mij eerder voor de verkeerde training ingeschreven, maar dit is later gecorrigeerd. De uitleg van de soort training bij de online inschrijving had wat duidelijker gemogen."

Opleidingsprogramma

Eén referent kan zich het opleidingsprogramma niet meer goed herinneren en heeft om deze reden geen score toegekend. Alle andere referenten hebben een opleidingsprogramma ontvangen waarover ze volledig tevreden waren. Enkele citaten: “Het opleidingsprogramma heb ik bekeken via de website. Er was ook een heel leuk filmpje bij, wat het voor ons heel herkenbaar maakte” en “De informatie was duidelijk. We hebben vooraf een mail ontvangen over wanneer de trainingen zouden starten.”

Uitvoering

De reacties van de respondenten op de training weerspiegelen voornamelijk tevredenheid over hoe deze is uitgevoerd. Een referent vertelt: “Er was veel uitleg, en we deden ook groepsopdrachten. Er werden praktijkvoorbeelden gevraagd, en je kon veel vragen stellen.” Deze respondent ziet ook ruimte voor verbetering: “Als verbeterpunt zou ik zeggen dat er meer rollenspellen kunnen worden ingevoerd. Je kunt veel vertellen en nadenken met opdrachten, maar het gaat uiteindelijk ook om het doen.”

Een andere reactie benadrukt de structuur van de training: “Het is een goede balans tussen gesprekken en oefeningen. Het programma lijkt wel vooral gericht op Harrie’s op de werkvloer.” De duidelijkheid van de uitleg wordt ook geprezen: “Er was een duidelijke uitleg, genoeg tijd, en als je het niet begreep, werd het gewoon nog een keer uitgelegd. De stof was leuk, niet saai, en het interesseerde mij. De groepen zijn klein en er zijn mensen uit verschillende branches en met verschillende ervaringen, die zorgden voor een leuke en interessante mix.” Over de toepasbaarheid en het leerproces merkt een respondent op: “Ik vond het leerobject verrassend veel breder toepasbaar voor alle medewerkers. Het geeft simpele handvatten voor basaal dagelijks verkeer. Mensen reageren verschillend en denken vaak vanuit zichzelf. Mijn bewustzijn is vergroot door deze training. Ik heb met mijn team na de training de oefeningen gedaan over hoe anderen aan jou kunnen zien dat het niet goed gaat. Dit gaf verrassende inzichten.”

Echter, één respondent geeft een neutrale beoordeling met de volgende motivatie: “Ik heb alles meegedaan met de training, maar inhoudelijk vond ik het niet wat ik ervan verwachtte. Ik moest iemand begeleiden op de werkvloer, en daarvoor moest ik deze training volgen. Je moet iemand gewoon heel veel dingen uitleggen, maar daarvoor had ik deze training eigenlijk niet nodig. Ik begrijp niet wat de meerwaarde ervan was.”

Opleiders

De verhalen van de referenten getuigen van het vermogen van de trainers om op een toegankelijke manier hun expertise over te dragen. De reacties benadrukken de positieve interactie binnen de groep, waarbij deelnemers hun ervaringen kunnen delen en positieve reacties ontvangen.

Eén respondent uit haar enthousiasme: “Hele enthousiaste trainers die ervaring hebben in het werkveld.”

Een andere opmerking benadrukt de didactische vaardigheden van de trainers: “De trainers konden de stof op een luchtige manier presenteren en pakten het centraal aan wanneer dat nodig was. Het werd ook goed uitgelegd welke tools je moest gebruiken. Ik gebruik het trainingsmateriaal dan ook nog steeds.”

Verder wordt de bevoegdheid van het trainersduo aangehaald: “Twee enthousiaste trainers, waarvan er ook nog één was die boeiend kon vertellen. Er was voldoende ruimte voor oefening en diepgang, vragen werden goed behandeld, er werden voorbeelden gegeven, en de groep werd steeds goed betrokken.”

Toch is er ook een kritische noot over de samenstelling van het trainersduo: “We hadden twee trainers. De één was duidelijk meer ervaren dan de ander. Op de tweede dag was de ervaren trainer er niet, en dan mis je gewoon een stuk ervaring die die persoon had en continuïteit. Dat was iets minder.”

Trainingsmateriaal

De meningen over het trainingsmateriaal zijn grotendeels positief, waaruit blijkt dat de deelnemers de manier waarop de informatie en oefeningen zijn gepresenteerd en gestructureerd, waarderen.

Verschillende reacties benadrukken dit: “Het trainingsmateriaal bestond uit een ordner, waarin je dingen nog kon opzoeken,” en “De verzorgde ordner bevat duidelijke informatie en ik blader er nog wel eens in terug.”

Bovendien wordt het praktische nut van sommige oefeningen in de werkomgeving onderstreept: “Ik heb de balanskaart ook wel binnen mijn eigen team gebruikt tijdens een werksessie en vond dit heel waardevol.” Eén referent benoemde dat sommige elementen van het trainingsmateriaal voor zich spraken. De herhaling vond hij echter niet storend.”

Accommodatie

De locatie van de accommodatie in Utrecht wordt geprezen om haar goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Hoewel het vinden van een parkeerplek als enigszins uitdagend wordt beschreven, blijkt dit volgens een referent toch haalbaar. Een referent deelt zijn ervaring: “De accommodatie was netjes en mooi ingericht. Parkeren is op zich wat lastiger, maar doordat we konden carpoolen, is dat toch goed gegaan. Met het openbaar vervoer is het heel goed te bereiken.”

Daarnaast wordt de catering als zeer positief ervaren: “De catering was allemaal goed verzorgd en lekker, met een kaartje kon je van alles bestellen in het restaurant.”

Natraject

Acht referenten uiten hun tevredenheid tot zeer tevredenheid over het natraject van de training. Uit hun verhalen blijkt een overwegend positieve houding. Zo wordt genoemd: “Als je aanwezig bent en alle opdrachten uitvoert, dan is het certificaat heel makkelijk haalbaar, heel laagdrempelig. Er is niet aangeboden dat men nog contact op kan nemen bij vragen.”

Een andere tevreden referent deelt: “Er heeft een evaluatie via een formulier plaatsgevonden en ik heb het certificaat ontvangen. Er is niet echt een vorm van nazorg, maar daar heb ik ook geen behoefte aan. Ik heb voldoende handvatten om het binnen de organisatie te introduceren. Mooi hoe het gericht is op mensen met een beperking en achterstand, en hoe je als collega, daarin een buddy kan zijn en kan helpen. Ik krijg ook goede feedback van deze mensen met een beperking op het werk. Het geeft deze doelgroep vertrouwen en rust.”

Daarnaast zijn er ook kritische geluiden over het natraject: “Het zou fijn zijn geweest als ze na afloop contact hadden opgenomen om te vragen hoe het nu gaat. Dat is niet gebeurd,” en “Ik heb aan alles meegedaan, maar ik vond het uiteindelijk niets. Dit heb ik niet aangegeven tijdens de evaluatie.”

Organisatie en Administratie

Niet alle respondenten hebben directe ervaringen gehad met de organisatie en administratie van de training en hebben daarom geen beoordeling gegeven. De helft van de respondenten waardeerde de organisatie en de administratie met een tevreden tot zeer tevreden. Een respondent vertelt: “Alles was goed geregeld, van de bevestigingsmail tot de uitvraag van je persoonlijke doelen en het aangeven wanneer de training zou starten.” Een ander voegt toe: “Zij hebben mij goed geholpen met het vinden van een nieuwe datum voor de training.”

Desondanks worden er ook verbeterpunten aangehaald: “Ik probeerde me in te schrijven voor een tweede training, maar op een gegeven moment heb ik niets meer van hen gehoord.” Een andere opmerking betreft de communicatie: “Op een van mijn vragen heb ik geen reactie meer ontvangen. Sommige zaken hadden duidelijker gekund, bijvoorbeeld een schema van de training en een duidelijke indicatie van wat er wanneer van je verwacht wordt.”

Relatiebeheer

Veel van de geïnterviewden merken op dat ze geen vorm van relatiebeheer ervaren en hebben om die reden geen beoordeling gegeven. Voor velen onder hen is er ook geen behoefte aan een dergelijke vorm van relatiebeheer. Zo geeft een respondent aan: “Ik heb daar ook geen behoefte aan. Ik wil het aantal mails dat ik ontvang zoveel mogelijk beperken.”

Toch zijn er enkele uitzonderingen. Een respondent zou het op prijs stellen als er nieuwsberichten worden verzonden met informatie over de nieuwste opleidingen die beschikbaar zijn. Een andere respondent ziet wel waarde in een vorm van follow-up: “Ik zou willen dat er na een tijdje gevraagd wordt hoe het nu gaat en wat op de training nog beter had gekund.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Veel van de geïnterviewden geven aan geen duidelijk beeld te hebben van de prijs-kwaliteitverhouding. Echter, de personen die hier wel inzicht in hebben, uiten hun tevredenheid over deze verhouding, met beschrijvingen als “heel redelijk” en “echt goed”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De overgrote meerderheid van de referenten spreekt positief over het initiatief van CNV Jongeren om de “Harrie helpt” training aan te bieden en zij zijn heel tevreden over de training en samenwerking in totaal. Zij bevelen de training regelmatig aan anderen aan.

De geïnterviewden belichten diverse sterke punten en perspectieven. Een referent prijst specifiek het enthousiasme en de gedrevenheid van de trainers, evenals de bijdragen van een ervaringsdeskundige. Het heeft geleid tot meer begrip en een verbeterde aanpak in de begeleiding van personen met een beperking: “Ik heb nu meer begrip en kan meer voor hem doen.”

Een andere referent benadrukt de laagdrempeligheid van de training en de eenvoud waarmee het certificaat kan worden behaald, maar zet vraagtekens bij de verplichtstelling ervan door bepaalde instanties en de daadwerkelijke toegevoegde waarde. Desondanks wordt de training door haar aanbevolen voor wie mensen op de werkvloer begeleidt.

De effectiviteit van de training in het faciliteren van de introductie van mensen met een beperking en achterstand op de werkvloer wordt ook positief beoordeeld. Het belang van bewustwording en het geven van extra aandacht komt duidelijk naar voren. Een advies van een referent is om de training buiten het eigen bedrijf om te volgen, om zo van de ervaringen van deelnemers uit andere bedrijven te leren, waarbij de groepsdynamiek als verrijkend wordt ervaren.

Een minder tevreden respondent ziet de meerwaarde van de training niet, voornamelijk vanwege de onpraktische aspecten van het werken met mensen met een arbeidsbeperking binnen zijn bedrijf.

Een creatief voorstel wordt gedaan door een geïnterviewde om de training breder en anders in te zetten, met de nadruk op best practices die binnen teams kunnen worden geïmplementeerd. Dit zou de training niet alleen toegankelijker maken, maar ook praktischer voor een breder publiek, waarmee het potentieel van de training om positieve veranderingen teweeg te brengen, verder wordt vergroot.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met CNV op 26-03-2024.

Algemeen

CNV Jongeren is er voor de dromers, denkers en doeners. Voor alle jonge mensen die hun best willen doen om zich optimaal te ontwikkelen en hun beste bijdrage willen leveren aan onze maatschappij. CNV Jongeren is een onafhankelijke vakbond voor jonge werknemers in Nederland. Zij zijn er voor de bijbaners, stagiairs, vakantiewerkers, studenten, net-afgestudeerden, starters en young-professionals. CNV Jongeren komt op voor de belangen op de arbeidsmarkt, de woningmarkt en in het onderwijs. Daarnaast is er speciale aandacht voor jonge mensen met een kwetsbare positie. De missie van CNV Jongeren is de sociaal-economische positie van jongeren in het algemeen, de leden en de jongeren in een achterstandspositie op de arbeidsmarkt in het bijzonder versterken. CNV Jongeren werkt vanuit de visie dat jong-zijn een levensfase is. Enerzijds omdat het voorbereidt op het volwassen leven. Anderzijds omdat jong-zijn een op zichzelf staande levensfase is met haar eigen cultuur en problemen. Typerend voor deze levensfase is dat jongeren vaak voor het eerst keuzes moeten maken die van grote invloed zijn op hun verdere leven. CNV Jongeren wil jongeren bewust maken van deze keuzes, bij deze keuzes adviseren en waar nodig ondersteunen. Naast juridische steun en informatie, geeft CNV Jongeren haar leden een stem, en stellen zij problemen waar jongeren tegenaan lopen aan de kaart. Binnen het totale dienstenpakket biedt CNV Jongeren ook trainingen voor professionals aan. Het onderhavige Cedeo-rapport heeft betrekking op de “Harrie-training” die zowel via maatwerk en incompany als via het open aanbod wordt aangeboden.

Kwaliteit

De term “Harrie” staat voor Hulpvaardig, Alert, Rustig, Realistisch, Instruerend en Eerlijk. “Harrie” is de personificatie van de ideale collega-werknemer die begeleiding op de werkvloer geeft aan werknemers met een arbeidsbeperking. Uit onderzoek blijkt dat de kans op succesvol participeren op de werkvloer aanzienlijk wordt verhoogd wanneer de werknemer met een arbeidsbeperking wordt ondersteund door een “Harrie”. De training hiervoor wordt verzorgd door zowel interne trainers (5 mensen) als externe trainers (zes mensen) die door CNV Jongeren zijn opgeleid. Ook worden zogenoemde “realisten” als gastspreker of trainer ingezet; mensen die zelf een arbeidsbeperking hebben of hier zeer nauw mee te maken hebben. Alle trainers beschikken over praktijkervaring en kunnen anticiperen op groepsdynamiek. Ook wordt er altijd een interne trainer aan een externe trainer gekoppeld. Zij bezitten de gewenste didactische eigenschappen en passen binnen het profiel van CNV Jongeren. Tweejaarlijks wordt er een trainersbijeenkomst georganiseerd waarin de inhoud van de training en eventuele nieuwe wet- en regelgeving wordt besproken. Tijdens de trainingen wordt veel gewerkt aan de hand van casuïstiek uit de praktijk van de deelnemers. De kwaliteit van de trainingen wordt gemeten aan de hand van evaluaties met de deelnemers en de opdrachtgevers. De wijze van evalueren wordt de komende tijd onder de loep genomen. Men besteedt veel aandacht aan de borging: onder meer door terugkombijeenkomsten te organiseren. Ook is er een continue wisselwerking met de actualiteit en veranderende vraagstukken vanuit de markt. De komende periode zal de focus nog meer op het natraject en het relatiebeheer komen te liggen.

Continuïteit

De “Harrie-training” is continu in ontwikkeling. Naast trainingen met een open inschrijving verzorgt CNV Jongeren steeds meer incompany trajecten waarbij men de opdrachtgever tijdens het gehele traject ondersteunt. De samenwerking met andere partijen zoals onderwijs (bijvoorbeeld met HRM-studenten) en politiek krijgt steeds meer vorm. Daarmee hoopt men te bewerkstelligen dat de aandacht voor dit onderwerp een vanzelfsprekendheid wordt waarmee in het gehele beleid rekening wordt gehouden. Maar ook dat er aansluiting is bij de lokale regelgeving en CNV Jongeren een gezicht krijgt bij de uitvoerende instanties. CNV Jongeren ziet zich als “verbinder” in het netwerk. Door bij de jongere generatie die de toekomst heeft een bewustwordingsproces op gang te brengen rondom de problematiek met de doelgroep hoopt men in de toekomst goede resultaten te bereiken. De “Harrie-training” draagt hiermee bij aan de idealistische doelstellingen van de organisaties/opdrachtgevers. De training is recent ook uitgebreid met een focus op statushouders en hun integratie in het arbeidsproces. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de input die tijdens het gesprek is gegeven verwacht Cedeo dat de continuïteit van CNV Jongeren voor zowel maatwerktrajecten als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De “Harrie-training” bestaat inmiddels al meer dan tien jaar en al zo’n 16.000 mensen hebben de training op dit moment gevolgd. Uit het onderzoek komt naar voren dat men CNV Jongeren ervaart als een betrokken, betrouwbare en meedenkende partner. De praktijkgerichtheid van de trainingen met uitstekende docenten én de inzet van gastsprekers en ervaringsdeskundigen wordt door hen zeer gewaardeerd. De “Harrie-training” wordt verzorgd vanuit een intrinsieke motivatie, hetgeen tevens de succesformule is.

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