

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg
Academie

08-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma②				50%	30%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie				30%	70%
Natraject③		10%	20%	30%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (hierna Leger des Heils te noemen) zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. Een aantal van hen heeft op verzoek van de werkgever deelgenomen. Een van hen ter illustratie: "Ik kreeg de opleiding aangeboden in het kader van mijn functie op de dagopvang." Anderen geven aan dat zij zich (gedeeltelijk) op eigen initiatief hebben aangemeld. Zij lichten hun keuze voor de betreffende opleiding onder meer als volgt toe: "De training bood een interessant perspectief", "Wij hebben een bepaalde doelgroep en een combinatie met dagbesteding. Het is altijd wel fijn om op een goede manier motiverend met deelnemers aan de slag te zijn", "Ik word al beetje ouder. Het leek mij wel leuk om een stukje kennis en overdracht te delen met nieuwe collega's", "Ik hoorde van mijn collega's veel positieve geluiden over de opleiding. Ze vonden het echt een aanrader" en "De opleiding was verplicht zowel als gewenst. Ze wilden dat wij iets meer zouden verbreden. Mensen die al wat langer in het vak zaten mochten de opleiding gaan doen."

Over het voortraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd; er wordt één score 'drie' toegekend. De inschrijving verloopt naar hun mening vlot en goed. Voor de toezending van (voorbereidend) materiaal en inlogcodes geldt hetzelfde. Enkele reacties: "Alles is naar wens verlopen. Ik kon snel meedoen", "Je krijgt meestal meteen een bevestiging. Je moet wel op tijd zijn, want de trainingen zitten altijd erg vol", "Je krijgt duidelijke mails over hoe en wat", "We kregen het boek vooraf toegestuurd" en "De e-learnings en opdrachten zijn ruim van tevoren beschikbaar gekomen." De neutraal gestemde licht haar score als volgt toe: "Ik had graag van mijn werkgever aan ons als team iets meer mondelinge toelichting gewild over wat de cursus inhoudt."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten die er hun mening over uitspreken tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt er helder in weergegeven, in overeenstemming met de werkelijke gang van zaken. Enkele reacties van referenten: "Het was duidelijk wat je te wachten stond", "De inhoud en de onderwerpen waren stonden precies omschreven" en "Het klopte met hoe het in het echt was." Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Negentig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de uitvoering; er wordt één score 'drie' toegekend. Men is te spreken over het interactieve karakter, de praktijkgerichtheid en de afwisseling in werkvormen: "Het was heel interactief. Er werden allerlei vormen van intervisie geoefend met elkaar. Heel nuttig om zo praktisch bezig te zijn", "De verschillende werkvormen waren heel inspirerend en creatief", "Het is een goede, toepasbare training. Je kunt cases voorleggen, je bent aan het sparren en je kunt vragen stellen", "Er wordt goede feedback gegeven op alles wat je inlevert", "Naast de theorie hebben we veel verschillende dingen gedaan, zoals het uitvoeren van opdrachten samen met collega's uit de regio" en "Je krijgt veel gelegenheid om vragen te stellen. Daarnaast krijg je een kijkje in de keuken van andere afdelingen waarvan de collega's in de cursus zitten." Enkelen voegen ieder nog toe: "De inhoud was echt goed. Je doet een interview als huiswerk en krijgt uitgewerkte feedback en verdiepende tips. Ik heb het gelijk in uitvoering gebracht. Het bleek goed te werken" en "Het leek meer op een retraite dan op een training. Het feit dat je geen telefoon of laptop mocht meenemen, gaf aan de voorkant al veel rust." Enkele overigens tevreden referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: "Ik kom in mijn werk nogal wat agressie tegen. Ik merkte dat de inhoud van de training niet altijd paste bij onze doelgroep van forensische jongeren" en "De trainer was een beetje zoekende hoe het algemeen toepasbaar te maken voor al die verschillende doelgroepen." De neutraal gestemde licht haar score als volgt toe: "Het niveau is wel erg basic voor mensen zoals ik die een hbo-studie achter de rug hebben en al volop ervaring hebben opgedaan."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis, praktijkervaring en didactische en persoonlijke vaardigheden: "De docenten hadden ruim voldoende kennis in huis. Ze sloten prima aan", "Ze waren heel educatief. Ze wisten dingen goed uit te leggen", "De trainer had enorm veel praktijkervaring en daardoor genoeg raakvlakken met wat wij inbrachten", "Beide trainers waren goed geïnformeerd en wisten het helder over te brengen", "Het waren hele leuke meiden. Ze deden het zo goed! Kwetsbaarheid brengt veiligheid om kwetsbaar te zijn. Ze waren heel open en vertelden ook stukjes van zichzelf, waardoor je als deelnemer ook open durft te zijn" en "Ik ben een groot fan van een van de docenten. Zij is altijd heel goed voorbereid. Ze onthoudt wat je haar stuurt. Haar manier van lesgeven is heel interactief en prettig. De tweede docent was ook heel deskundig, maar nog wat onzeker en onervaren. Er was ook nog derde persoon, een ervaringsdeskundige, aan wie we praktische dingen konden vragen. Dat was heel prettig." Iemand voegt nog toe: "De trainers waren heel fijne en goed gekwalificeerde mensen. Ze vulden elkaar naadloos aan."

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal kennen bijna alle respondenten een score 'vier' of 'vijf' toe; er wordt één score 'drie' gegeven. Het materiaal bestaat uit boeken, hand-outs, video's, digitale lesstof en e-learning. Enkele reacties: "Er was veel digitale informatie en daarnaast kreeg je hand-outs", "De lesstof was digitaal en op papier. Er was een hele bundel bij met supervisiemethoden, en een geplastificeerde reminder voor in je achterzak", "De e-learning was om vooraf te maken en bevatte ook nog een deel om na de training te doen", "Er werd op een goede manier met filmpjes en PowerPoint gewerkt", "Je kreeg een opschrijfboekje om je ervaringen in te zetten. Daar werden bewust momenten voor ingepland in de les", "Je kreeg het boek van tevoren thuis gestuurd. Ik heb het ter inspiratie op de afdeling neergelegd, om de jongeren te triggeren om erover in gesprek te gaan. Het blijkt een goede aanleiding voor een gesprek te zijn." Enkele overigens tevreden referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: "Het boek was wel erg dik. Het kostte meer tijd om het te lezen dan ik had verwacht" en "Jammer dat er niet genoeg fysieke boekjes waren. Ik had het wel fijn gevonden om er één op kantoor neer te leggen. Ik moest het met de digitale versie doen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik vond niet alle video's even pakkend"

Accommodatie

De accommodatie roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Enkel vatten hun tevredenheid ieder als volgt samen: "Het was bij Stayokay in Amsterdam. De trainingsruimte was groot genoeg. Het eten was lekker. Parkeren was geen probleem", "De accommodatie was goed te bereiken. De ruimte was goed geventileerd. De koffie smaakte prima", "De ligging midden in de natuur leende zich uitstekend voor bezinning" en "De locaties van BCN bevallen altijd goed. De lunch was geweldig, net als de aangeklede koffie." Iemand voegt nog toe: "De accommodatie is centraal gelegen. Het voordeel is dat je dan collega's uit het hele land ontmoet. De omgeving was ook mooi om te wandelen." Een ander zet nog wel een kritische noot: "Het eten in het hotel was wat minder goed."

Natraject

Over het natraject is zestig procent van de referenten goed te spreken. Daarnaast worden er twee 'drieën' en één 'twee' toegekend. De overgebleven referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. De cursisten ontvangen een certificaat van deelname, waaraan soms een voorwaarde is gekoppeld. Enkele reacties: "Je kon het certificaat zelf uit het systeem halen als je had meegedaan en de opdrachten had uitgevoerd" en "Je kreeg voor je presentatie tips en verdiepende vragen. Het was niet vanzelfsprekend dat de opdracht voldeed. Bij sommige deelnemers moest hij opnieuw gebeuren." Men is goed te spreken over de nazorg: "We kregen nog een mailtje met de vraag hoe het ging en om ons eraan te herinneren om contact te houden met de collega's." De cursisten krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Degenen die neutraal stemden geven ieder de volgende toelichting op hun score: "Het deel van de e-learning wat je na de training nog kon afmaken, was niet verplicht. De meesten hebben het niet afgemaakt. Daardoor had ik niemand om mee te sparren" en "Bij een andere cursus van Inkoopacademie werd je gekoppeld aan iemand anders, om na een maand nog eens je visie en missie te checken. Dat heb ik bij deze training gemist." De ontevreden stemmende referent licht zijn score als volgt toe: "Ik had verwacht dat ik suggesties zou krijgen over waar ik binnen de organisatie aan de slag kon op het gebied van intervisie, maar ik heb niets meer gehoord." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageren de meeste referenten positief: "Toevallig is er iemand in onze groep op wie de inzichten heel goed toepasbaar zijn", "Je leert goed de signalen onderkennen", "Het is nuttig om weer even terug te gaan naar de praktijk", "Ik ben inmiddels van baan veranderd maar ik heb super veel dingen geleerd die ik goed kan gebruiken in mijn huidige team", "Ik ben mij bewust geworden dat ik ruimte moet innemen en bewust moet observeren. Ik kan nu gericht hulp bieden. Ook het gebruik van twee coaches in een gezin is een mooie aanvulling" en "Ik kan het goed toepassen op de werkvloer. Ik geef beter mijn grenzen aan." Er worden bij het resultaat wel enkele kanttekeningen gezet: "Hoewel het een goede basistraining was, paste het niet helemaal bij onze doelgroep", "De cursus was meer voor de afdelingen en niet zo geschikt voor ambulant", "De training is niet erg bekend in onze regio. Daardoor is er weinig vraag naar het product", "Het is altijd goed om dingetjes herhaald te krijgen, maar twee trainingdagen had niet hoeven" en "Er is geen databank en er lijkt ook geen vraag te zijn naar intervisoren binnen de organisatie. De opleiding heeft dus niet veel zin gehad."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Ze zijn te spreken over de communicatie, de inschrijving en de toezending van materiaal en certificaten: "Het interne inschrijfsysteem is helemaal geautomatiseerd. Je krijgt een mail en ze koppelen het meteen aan je agenda", "Alles is duidelijk. Je krijgt netjes te horen waar je moet zijn en kunt de uitnodiging zo in de mail plakken. De trainers worden vooraf bekendgemaakt" en "Je krijgt snel reactie op je mailtjes en het certificaat komt vlot." Ook over de flexibiliteit is men tevreden. Een referent in dit verband: "Als je een keer een dag niet kunt meedoen, denken ze mee over waar je kunt aansluiten" en "Ze denken altijd in mogelijkheden."

Relatiebeheer

Omdat alle referenten in dit onderzoek werkzaam zijn bij het Leger des Heils, kent geen van hen op dit onderdeel een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Om dezelfde reden die wordt gegeven bij het onderdeel 'relatiebeheer' kent geen van de referenten de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de open opleidingen van Leger des Heils zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke kant wordt vooral de inhoud van de opleidingen benoemd: "Het interactieve van de opleiding, het vragen kunnen stellen en de sparmomenten met je collega's, die dingen maken de opleidingen goed", "Alles is erop gericht om je de signalen te leren", "Het was een goede afwisseling tussen actieve oefening en bezinningsmomenten" en "Ik was vooral blij met de goede uitleg van situaties en het cultuursensitief werken. Er gingen echt wel lampjes aan. Je wordt helemaal meegenomen in het concept van beschermjassen, en hoe het van generatie op generatie gaat." Ook de kwaliteit van de trainers wordt geprezen: "De trainer had enorm veel praktijkervaring", "De veilige sfeer was helemaal aan de trainers te danken" en "Het zijn prima trainers die echt naar je luisteren en je vragen beantwoorden, ook per mail." Men toont zich met name ook positief over de interactie met andere cursisten: "Het is Leger des Heils-breed, dus je ontmoet veel verschillende collega's om mee te overleggen", "Door de opdrachten met anderen krijg je allerlei indrukken van verschillende kanten" en "Je leert er echt van om met je team en andere teams aan de slag te zijn." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal kritische noten: "Het is altijd goed om dingen herhaald te krijgen, maar twee trainingdagen had voor mij niet gehoeven", "Het zou mooi zijn als er een training kwam speciaal voor agressief gedrag bij jongeren in het forensisch kader." Tot slot voegt een referent nog toe: "Het zou mooi zijn als de opleiding na 5 jaar nog eens herhaald werd. Ik hoop dat ze dit mogelijk gaan maken." Desgevraagd bevestigden allen dat zij de gevolgde opleiding zonder meer zouden aanbevelen bij collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Academie op 08-04-2024.

Algemeen

Het Leger des Heils is een Christelijke organisatie en actief in meer dan 120 landen. Vanuit haar grondslag verleent zij materiële en immateriële hulp aan mensen “zonder helper”. Het Leger des Heils in Nederland is actief op het gebied van de maatschappelijke opvang, arbeidsre-integratie, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel, verslavingszorg, kerkelijk werk en internationale ontwikkelingshulp. De duizenden professionals en vrijwilligers staan per jaar klaar voor circa 60.000 mensen. Voor de medewerkers is er de Leger des Heils Academie (intern opleidingshuis). Deze Academie, opgericht in 2014, biedt in 2024 50 verschillende en deels geaccrediteerde trainingen en e-learning modules in aansluiting op de beroepseisen gesteld aan uitvoerenden in de zorg en om de unieke werkwijze van het Leger des Heils te versterken. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw L. Van Houwelingen (manager Academie) en mevrouw M. van Veen - de Vries (Coördinator backoffice).

Kwaliteit

De werkwijze van het Leger des Heils kenmerkt zich door het werken met zogenaamde werkeenheden. De eerste contactpersoon voor de Academie binnen de werkeenheden vormt de opleidingscoördinator. Over en weer is men steeds meer doordrongen van het feit dat een goede communicatie de basis vormt voor een optimale samenwerking. Dit is de kwaliteit van de trajecten zeer ten goede gekomen. Binnen de Academie zijn 50 interne medewerkers als trainer of inhoudsdeskundigen werkzaam en kunnen jaarlijks ruim 6500 medewerkers worden bediend en in 2024 ruim 650 trainingdagen ingevuld. Nieuwe trajecten en thema's worden ontwikkeld gebruikmakend van expertise in het land bijvoorbeeld van gedragswetenschappers of personeelsadviseurs. Sommige specialisten zijn intern opgeleid tot trainer, ook worden ervaringsdeskundigen ingezet bij het leertraject Herstelgericht Werken. Steeds meer worden trainingen in tweetallen uitgevoerd, dat wil zeggen een hoofdtrainer (van de Academie) en een co-trainer (bijvoorbeeld een gedragswetenschapper). De hoofdtrainer kijkt vooral ook mee op de kwaliteit van de trajecten. De inhoudsdeskundigen worden meer en meer bij de ontwikkeling en uitvoering betrokken. De Academie weet dan ook steeds meer en betere aansluiting te creëren bij de behoeften vanuit de praktijk, die onder andere via de werkeenheden worden geïnventariseerd. Kwaliteitsmeting en borging staan bij hen dan ook hoog in het vaandel. Door de goede interne contacten en de evaluaties met de deelnemers, is men uitstekend op de hoogte van de bevindingen rondom trainingen en weet men ook direct te anticiperen wanneer dat nodig zou zijn.

Continuïteit

In 2024 gaat de Leger des Heils Academie over naar een nieuw leerplatform zodat het leeraanbod nog beter toegankelijk is. Het leer- en ontwikkelaanbod wordt aangeboden via leer- en ontwikkeltrajecten per zorgtype zodat voor medewerkers duidelijk is welke trainingen het best bij hun vakgebied passen. Stap voor stap wordt het hele aanbod van de Academie vernieuwd en in een meer blended-traject gegoten met diverse leervormen zodat er kwalitatief goede en eigentijdse trainingen worden geboden. Zo wil de Academie leren en ontwikkelen nog leuker maken.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer goed te spreken over de totale dienstverlening van de Academie. Dat heeft deels betrekking op de inhoud van de trainingen en de aansluiting op het werkveld maar ook op het administratieve en logistieke proces. Wellicht de meest belangrijke conclusie die getrokken kan worden is dat men in goed contact staat met de werkeenheden en men continu anticipeert om veranderende vraagstellingen vanuit de praktijk. In combinatie met het toepassen van innovatieve leermiddelen (zoals e-learning modules en gebruik van een Leer Management Systeem), weet de Academie zich verzekert van de uitgesproken waardering van haar afnemers.

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