

Klanttevredenheidsonderzoek

Entrea Lindenhout

23-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Entrea Lindenhout 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	8
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 jaaromzet 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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
Voortraject②				30%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	50%
Accommodatie④					
Natraject		10%	10%	30%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het voortraject.
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ④ Tien referenten hebben geen zicht op de accommodatie.
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit klantonderzoek naar trainingen uit het open aanbod van Entrea Lindenhout voor medewerkers hebben tien referenten deelgenomen. In de helft van de gevallen is het volledige inschrijfproces verzorgd door de werkgever, vaak als onderdeel van een inwerkprogramma. Hierdoor hebben drie respondenten geen waardering gegeven voor dit onderdeel.

Bij de overige referenten verschilt de mate van eigen regie in het keuzeprocess. Soms ging het om een verplichte training, in andere gevallen kozen medewerkers zelf een passende opleiding. Een referent vertelt: "Ik kreeg via intranet een melding, en zo kwam ik de opleiding tegen. Soms zoek ik ook heel gericht, maar omdat ik me niet vaak inschrijf voor trainingen, moet ik altijd weer even nadenken hoe het ook alweer werkt." Directe toegang via een link naar het leerportaal wordt hierbij als gebruiksvriendelijk ervaren.

De inschrijving wordt door de meeste respondenten als eenvoudig en duidelijk omschreven. Zoals één geïnterviewde aangeeft: “De inschrijving verliep heel eenvoudig, dat wees zich vanzelf via het trainingsportaal.” Een ander zegt: “Ik heb mezelf destijds ingeschreven voor deze training en dat verliep heel gemakkelijk.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door Entrea Lindenhout wordt verstrekt, zijn de referenten positief tot zeer positief. De informatie vooraf wordt over het algemeen als duidelijk en volledig ervaren. Zo zegt een referent: “De beschrijving van de opleiding was helemaal duidelijk. Ik wist goed wat ik kon verwachten.” Een ander merkt op: “Het programma vond ik goed opgebouwd en overzichtelijk. Ik wist steeds waar ik aan toe was.”

De informatievoorziening verloopt via e-mail en het trainingsportaal. Eén respondent vertelt: “Na mijn inschrijving ontving ik per mail een bevestiging, en vlak voor de start kreeg ik opnieuw een herinneringsmail. Op het trainingsportaal kon ik de informatie terugvinden en ook de voorbereiding erop nalezen.”

Toch zijn er ook enkele aandachtspunten. Eén referent geeft aan: “Vooraf heb ik te horen gekregen waar en hoe laat de training begon, maar de inhoud was niet duidelijk. Ik had het prettig gevonden om van tevoren extra informatie te ontvangen, zodat ik me beter had kunnen voorbereiden.” Een ander vult aan: “Ik kreeg per trainingsdag het thema vooraf doorgestuurd. Op zich vond ik dat prettig, al had er wat mij betreft iets meer inhoudelijke informatie bij gemogen.”

Tot slot meldt een respondent zich de vooraf gedeelde informatie niet goed te kunnen herinneren, maar dat tijdens de eerste bijeenkomst duidelijk werd toegelicht hoe de training was opgebouwd.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Entrea Lindenhout de verschillende trajecten heeft uitgevoerd. Zestig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score: zeer tevreden. De trainingen worden omschreven als goed verzorgd, inhoudelijk sterk en afwisselend qua werkvormen. Theorie en praktijk wisselen elkaar op natuurlijke wijze af, wat bijdraagt aan kennisopbouw en directe toepasbaarheid.

Een referent licht toe: “We werkten met de duplo-opstellingen: het werd eerst uitgelegd, daarna gingen we zelf met de opdrachten aan de slag. Bij de opdrachten kon je gebruik maken van een eigen casus. Na de praktijk gingen we weer terug naar de theorie om samen te reflecteren. Een ander waardeert vooral de combinatie van gezamenlijke en individuele opdrachten: “We kregen opdrachten tijdens de bijeenkomsten, maar ook opdrachten die we thuis moesten maken. Zo moest ik bijvoorbeeld mijn eigen casus uitwerken, wat de inhoud goed toepasbaar maakte.”

Ook de groepssamenstelling draagt volgens verschillende respondenten bij aan het leerrendement. “Er waren deelnemers van verschillende disciplines aanwezig, en dat zorgde ervoor dat ik echt nieuwe inzichten kreeg. Het was leerzaam om van elkaar te leren,” aldus een referent.

De afwisseling in werkvormen — zoals rollenspellen, reflectieverslagen, video's en ervaringsgerichte oefeningen — wordt breed gewaardeerd. “De afwisseling was goed, met presentaties, oefeningen en reflectie. Er was ook ruimte voor eigen inbreng,” merkt een respondent op. Tegelijkertijd geeft een enkeling aan dat het tempo en de hoeveelheid informatie als intensief werd ervaren: “Er werd veel informatie gedeeld en dat was best intensief, waardoor de aandacht op een gegeven moment wat verslapte.”

Een geïnterviewde vond de groepsgrootte te groot: “Daardoor voelde ik me niet vrij genoeg om mijn eigen casus in te brengen.” Ook de relevantie van de training verschilt per deelnemer. Een referent die al langere tijd binnen de organisatie werkt, vond de inhoud minder vernieuwend.

Desondanks geven vrijwel alle respondenten aan waardevolle handvatten te hebben gekregen die zij kunnen toepassen in hun werk.

Opleiders

Net als over de inhoud van de trainingen zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Entrea Lindenhout worden ingezet. Zij worden omschreven als deskundig, toegankelijk en prettig in de omgang.

De uitleg tijdens de bijeenkomsten wordt als helder en toepasbaar ervaren. Eén referent vertelt: “Ze leerden ons goed hoe we de methode konden toepassen.” Ook de manier van communiceren en het geven van feedback wordt gewaardeerd: “De trainers vond ik prettig. Ze waren vriendelijk, betrokken en konden de stof goed overbrengen. Ook de manier waarop zij feedback gaven, vond ik waardevol.”

Meerdere respondenten benoemen de vakinhoudelijke deskundigheid van de trainers. “De trainers zijn goed onderlegd en weten het op een goede manier over te brengen,” aldus een referent. Een ander voegt toe: “De docent had veel kennis van zaken en wist vragen goed te beantwoorden.” De sfeer tijdens de bijeenkomsten wordt mede door de houding van de trainers positief beïnvloed. Een respondent merkt op: “Ik vond de trainers goed: ze waren toegankelijk en vriendelijk.” Niet alle ervaringen zijn volledig positief. Zo vond een referent het jammer dat een ervaringsdeskundige bij een van de bijeenkomsten ontbrak, al werd dit deels opgevangen door een videofragment.

Trainingsmateriaal

De meeste referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat tijdens de opleidingen van Entrea Lindenhout wordt ingezet. Het materiaal wordt als compleet en ondersteunend ervaren bij het overbrengen van de inhoud en het toepassen ervan in de praktijk.

Zo vertelt een respondent: “We werkten onder andere met Duplo-poppetjes als materiaal. Dat vond ik een effectieve manier om situaties visueel te maken.” Er werd onder meer gewerkt met PowerPointpresentaties, papieren hand-outs, laptops, websites, casusopdrachten en visuele hulpmiddelen. “Er werd gebruikgemaakt van relevante literatuur, waaronder ook informatie over nieuwe ontwikkelingen,” aldus een referent.

Het gebruik van praktijkgerichte hulpmiddelen wordt als waardevol gezien. “Materialen die we kregen gebruiken we nog steeds. Het helpt om structuur aan te brengen in het werk.” Ook het delen van aanvullende documenten door deelnemers zelf, zoals artikelen of hulpmiddelen als een traumawaaier, wordt positief beoordeeld.

Er is ook een neutrale beoordeling waarin zowel positieve als kritische noten worden genoemd: “Er was een PowerPointpresentatie en een boekje met de AMV-methodiek. Tijdens de training kregen we ook A4'tjes met opdrachten en huiswerkopdrachten, die we in de praktijk moesten gebruiken. We ontvingen zelfs een sleutelhanger maar die gebruik ik niet - hij is nogal groot.” Hoewel de methodiek op zichzelf wordt gewaardeerd, is er kritiek op de aansluiting tussen de structuur van het boekje en die van de training zelf: “Die aansluiting miste ik.” Eén referent heeft geen waardering gegeven, omdat het materiaal voor haar niet van toepassing was.

Accommodatie

Omdat het uitsluitend incompanytrainingen betreft, is er geen waardering opgenomen voor dit onderdeel. Wel geven enkele referenten opmerkingen over de bereikbaarheid en omstandigheden van de locaties. Over het algemeen worden deze als goed beoordeeld. Een respondent vertelt: “Die locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. En voor de auto zijn er voldoende parkeerplekken.”

Een enkeling ervaart kleine praktische aandachtspunten. Zo werd een trainingsdag gehouden in een lokaal dat door de hoge buitentemperatuur te warm was. Een andere respondent merkt op dat de locatie met de auto goed bereikbaar is, maar dat het prettiger zou zijn wanneer een trainingslocatie dichterbij een station ligt.

Natraject

Het natraject stemt de referenten wisselend ontevreden tot zeer tevreden. Over het algemeen waarderen zij het afrondende karakter van certificaten, reflectiemomenten en feedback, maar de mate van persoonlijke aandacht en structuur verschilt per training.

Veel respondenten zijn tevreden met de manier waarop de training wordt afgesloten. Zij ontvangen een certificaat van deelname en soms ook SKJ-punten. Voor sommigen bestond de afronding uit gezamenlijke evaluaties, tips en tops of reflectieverslagen. Eén deelnemer vertelt: “Ik heb een reflectieverslag geschreven waarop ik uitgebreide en waardevolle feedback heb ontvangen. Het was duidelijk dat ze mijn verslag goed hadden gelezen. Ik kreeg concrete handvatten mee waar ik verder mee kan.”

Anderen ervaren de praktische opbrengst vooral in hun dagelijkse werk: meer kennis, verdieping, zelfvertrouwen en nieuwe invalshoeken. Een referent zegt: “De opleiding heeft me niet alleen in mijn werk verder geholpen maar ook in het dagelijks leven. Ik heb geleerd om situaties vanuit een andere invalshoek te bekijken.”

Tegelijkertijd zijn er ook minder positieve geluiden. Een respondent geeft een neutrale score en vertelt: “Ik heb uiteindelijk een certificaat van deelname online ontvangen. Dat had voor mij wel iets persoonlijker gemogen, bijvoorbeeld door een evaluatie.” Een ander, met een ontevreden score, miste een duidelijke afsluiting: “Aan het eind van de training was er geen echte eindopdracht. Ik had graag een concreet reflectiemoment gezien over wat je hebt geleerd en in hoeverre je je leerdoelen hebt bereikt.”

Positieve uitschieters zijn er eveneens. Zo ontvangt één respondent nog regelmatig updates, onder andere met verwijzingen naar de website.

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat Entrea Lindenhout de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. De meeste respondenten beschrijven de processen als helder en efficiënt, met snelle en adequate reacties bij vragen. Eén referent zegt hierover: “De administratie en organisatie reageert heel adequaat op mijn vragen en komt met oplossingen.” Een ander vult aan: “De organisatie en administratie zijn gewoon heel goed. Als er iets is, krijg je vaak nog dezelfde dag antwoord. Ik kan zowel via de app als per mail of telefoon contact opnemen.”

De informatievoorziening wordt als zorgvuldig en tijdig ervaren. Zoals een respondent aangeeft: “Met de organisatie en administratie had ik zelf niet veel contact, maar alles is keurig op tijd aan mij doorgegeven.” Ook de toegankelijkheid van het portaal wordt positief genoemd: “In het portaal kon ik alles terugvinden, inclusief mijn certificaten. Alles was goed geregeld.”

Daarnaast geven enkele respondenten aan zelf weinig zicht te hebben gehad op de organisatie en administratie, maar dat dit voor hen soepel en probleemloos is verlopen.

Relatiebeheer

Over het opleidingsaanbod van Entrea Lindenhout zijn de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden. Het aanbod wordt omschreven als breed, gevarieerd en professioneel opgezet. Veel respondenten waarderen dat er keuzevrijheid is tussen verplichte en optionele trainingen en dat er ruimte is voor eigen inbreng. Zoals een referent aangeeft: “Ik vind het prettig dat er een lijst met trainingen beschikbaar is. Tegelijkertijd kun je zelf ook met voorstellen komen, en dat waardeer ik.” Het opleidingsaanbod wordt ook als inspirerend ervaren. Een deelnemer zegt: “Het opleidingsprogramma is heel gevarieerd. Ik heb al een lijstje samengesteld wat ik allemaal wil volgen. Super interessante trainingen die professioneel, gedegen zijn neergezet.” Anderen benadrukken dat het aanbod goed aansluit op hun werkpraktijk: “Het totale aanbod sluit tegenwoordig beter aan op mijn werkgebied. Het is nu goed afgestemd.”

Daarnaast wordt de overzichtelijkheid genoemd: trainingen zijn op één plek georganiseerd en er wordt jaarlijks gevraagd of medewerkers iets missen.

Er zijn ook enkele aandachtspunten. Eén respondent geeft een neutrale score en merkt op: “Als ik kijk naar het opleidingsaanbod, dan zie ik dat er veel mogelijkheden zijn voor hbo-opgeleiden. Ik zou het fijn vinden als er ook meer aanbod komt dat gericht is op mbo-niveau.” Een ander wijst op het verloop binnen teams, waardoor trainingen soms vooral herhaling zijn voor meer ervaren medewerkers. Ook wordt genoemd dat extra budget meer ruimte zou scheppen om het aanbod optimaal te benutten. Tot slot worden nieuwe vormen van leren positief ontvangen. Webinars worden bijvoorbeeld gewaardeerd omdat ze tijd besparen en goed toepasbaar zijn in de praktijk.

Prijs-kwaliteitverhouding

Het opleidingsaanbod wordt door de werkgever Entrea Lindenhout ter beschikking gesteld. De prijs-kwaliteitsverhouding is om die reden niet onderzocht.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Entrea Lindenhout in hun eindoordeel een hoge score: zij zijn allen positief tot zeer positief. Vooral het praktijkgerichte karakter valt op. Een referent zegt: “We gingen meteen aan de slag met het materiaal en konden oefenen. Dat zorgt ervoor dat je het beter begrijpt.” Ook de opbouw en vorm van de trainingen spreken aan.

De interactie en ruimte voor vragen worden breed gewaardeerd. Zoals een respondent aangeeft: “Er werd echt de tijd voor je genomen.” Anderen benoemen de opbrengst van de training: “Het heeft mij handvatten gegeven en daarnaast bevestiging dat mijn aanpak goed is,” en “De training heeft me echt wat opgeleverd; ik heb nieuwe inzichten opgedaan. De uitwisseling met collega’s vond ik ook een waardevol onderdeel.” Voor sommigen heeft het traject bovendien vervolgwaarde: “Het hele concept — van reflectieverslag tot vervolcontact en aanvullende informatie — vond ik waardevol.”

Tegelijkertijd doen enkele referenten verbeter suggesties. Eén deelnemer wil meer voor de ervaren medewerker: “Misschien kunnen ze teamoverstijgende verdiepingsmodules aanbieden.” Een ander vraagt om functiegerichte informatie in de welkomstraining: “Vanuit mijn functie zou ik nog graag meer willen weten rondom beschikkingen en gemeentes. Hoe werkt het met uren en verlengingen en waar je het kan terugvinden. Dit zou voor mij helpend zijn als dit in de welkomstraining zou zitten. Daarnaast weet ik niet hoe relevant dit is voor andere functies. Ik begrijp dat de verdieping door een collega kan worden gegeven.” Ook worden de duur en structuur genoemd als verbeterpunten: “De training qua duur was wat aan de lange kant,” en “het boekje van de AMV-methodiek qua structuur sluit beter aan bij de opzet van de training.”

Samenvattend bevelen de referenten de opleidingen van Entrea Lindenhout van harte aan en ervaren zij deze over het algemeen als leerzaam, praktijkgericht en professioneel georganiseerd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Entrea Lindenhout op 23-10-2025.

Algemeen

Entrea Lindenhout is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen de stichtingen Lindenhout en Entrea. De organisatie biedt specialistische jeugdhulp, opvoedondersteuning en onderwijs aan kinderen, jongeren en gezinnen voor wie opgroeien of opvoeden te ingewikkeld is. De hulp wordt geboden thuis, op school of in de buurt, zo dicht mogelijk bij het gewone leven. Uitgangspunt is dat een kind thuis hoort op te groeien. Hulp duurt zo kort mogelijk en zo lang als nodig, in nauwe samenwerking met ouders, familie en het netwerk. Als hulp thuis niet kan, wordt ondersteuning geboden in een woonvorm die zoveel mogelijk lijkt op een gezinssituatie. Binnen de organisatie werken geregistreerde professionals en gedragswetenschappers samen aan de beste zorg en professionele ontwikkeling.

Kwaliteit

Kwaliteit is een kernwaarde binnen Entrea Lindenhout. De organisatie is HKZ-gecertificeerd en werkt met een erkend kwaliteitsmanagementsysteem dat voortdurend wordt verbeterd. Alle hulpverleners zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), en de interne opleidingen zijn eveneens SKJ-geaccrediteerd. Zo wordt geborgd dat medewerkers voldoen aan de professionele standaarden binnen de jeugdzorg. De afdeling Opleidingen biedt hierbij ondersteuning en speelt flexibel in op nieuwe leerbehoeften. Ontwikkeling vindt plaats via scholing, intervisie en onderzoek. Door samen te werken met kennispartners zoals Praktikon, de Radboud Universiteit en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen blijven methodieken en trainingen actueel en praktijkgericht. Met de inzet van een nieuw Learning Management Systeem (LMS) kunnen specifieke leerpaden worden ontwikkeld en blended leertrajecten worden aangeboden, zodat het opleidingsaanbod zo goed mogelijk aansluit op de praktijk. De voortgang wordt zorgvuldig gevolgd en geëvalueerd. Jongeren en ouders waarderen de geboden ondersteuning gemiddeld met een acht. Hun feedback wordt actief gebruikt om het aanbod en de deskundigheid verder te versterken. Binnen Entrea Lindenhout is veel aandacht voor leren en ontwikkelen. Medewerkers worden gestimuleerd hun vakkennis te onderhouden en te verdiepen.

Continuïteit

Entrea Lindenhout opereert in een complex en voortdurend veranderend werkveld, waarin de problematiek van jeugd en gezin steeds veelzijdiger wordt. De organisatie speelt hierop in met een flexibel scholingsaanbod en voortdurende aandacht voor deskundigheidsbevordering. Samenwerking met kennispartners zoals Praktikon en de Radboud Universiteit draagt bij aan de blijvende ontwikkeling van medewerkers en methodieken. Binnen de teams is aandacht voor duurzame inzetbaarheid, reflectie en balans. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de stabiele organisatie-inrichting mag worden verwacht dat de continuïteit van het opleidingsaanbod en de kwaliteit ervan voor de komende periode goed zijn gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Entrea Lindenhout onderhoudt nauwe samenwerkingsrelaties binnen de regio, onder meer met gemeenten, scholen, zorginstellingen en via de Werkgeverij in Gelderland. Binnen deze netwerken vindt kennisuitwisseling plaats over personeelsontwikkeling en scholing. De organisatie investeert in strategische personeelsplanning en koppelt dit aan leren en ontwikkelen, met aandacht voor de transfer van opleidingen en de borging van duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Nieuwe collega's worden zorgvuldig ingewerkt en begeleid, zodat zij goed kunnen aansluiten bij de cultuur en werkwijze van de organisatie. Op deze manier blijft Entrea Lindenhout verbonden met de ontwikkelingen in het werkveld en ondersteunt zij haar professionals in hun groei binnen de complexe wereld van de jeugdhulp.

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