Klanttevredenheidsonderzoek

Schoolformaat

04-07-2016

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schoolformaat 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

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders③				60%	30%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject		20%		60%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑥		10%	10%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
③ Eén referent kent de opleiders geen score toe.
④ Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
⑤ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Schoolformaat, geven aan al langer zaken met hen te doen. Enkelen vertellen: “We nemen al langer trajecten bij Schoolformaat af en hebben uitsluitend positieve ervaringen” en “Wij hadden al contact met hen op een ander gebied. We waren en zijn nog steeds volmondig tevreden.” De keuze voor Schoolformaat licht men onder meer als volgt toe: “We hebben verschillende aanbieders met elkaar vergeleken. Schoolformaat had het beste programma”, “De trainer en de acteur zijn hier langs geweest voor een kennismaking. Hun aanpak beviel ons wel” en “Het bureau hielp ons al met kinderen met beginnende psychische problemen en geeft aandacht aan het individuele kind én het gezin.”

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de regel is er sprake van een persoonlijk intakegesprek met de opdrachtgever. Men is van mening dat de behoeften goed gepeild worden: “De trainers hebben uitgebreid contact gehad met de leerkrachten”, “De opleider is hier op school gekomen voor een intake. De wederzijdse verwachtingen zijn heel helder gemaakt en er zijn duidelijke afspraken uit voortgevloeid” en “De trainer en de acteur kwamen samen hier voor een intake. Ze hebben allerlei dingen opgeschreven. Er is goed naar ons geluisterd en de inhoud van de training is tot in detail op ons afgestemd.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De inhoud van de opleidingen wordt in het programma duidelijk omschreven. Er is voldoende gelegenheid voor het doen van aanpassingen aan het concept. Enkele reacties: “Schoolformaat heeft een voorstel gedaan waar wij ons goed in konden vinden”, “De inhoud stond heel gedetailleerd op papier”, “In het programma stond duidelijk en precies vermeld wat er aan bod zou komen” en “Het programma was speciaal voor ons ontwikkeld en ons helemaal op het lijf geschreven. Het concept dekte de lading in eerste instantie niet helemaal, dus we hebben nog wel een paar een keer gebeld, waarbij ze het steeds een beetje aangescherpt hebben.” Enkelen plaatsen nog een kanttekening: “Er werd in het programma wel uitgebreid ingegaan op de doelstellingen maar de onderwerpen werden niet opgesomd” en “Er had nog wel wat preciezer omschreven mogen worden wat er ging gebeuren. Dat is handig voor de aanmelder, die de training met de ouders moet bespreken.” De financiële kant van de zaak is duidelijk, en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Op één neutraal gestemde na, is men (zeer) tevreden over de uitvoering van de opleidingen. De inhoud is aangepast aan de behoeften en het niveau van de deelnemers, of dit nu kinderen of leerkrachten zijn. Het aanbod aan werkvormen is naar de mening van de referenten gevarieerd genoeg en het interactief gehalte is hoog: “Ik ben zelf bij de training aanwezig geweest. De kinderen vonden het erg leuk. Ze werden er heel actief bij betrokken. Zo was er een oefening waarin ze steeds dichter naar elkaar toe moesten lopen om hun grenzen te leren kennen”, “Wij hebben zelf informatie aangeleverd over de problemen die wij hier tegenkomen bij scheidingen. Op basis van die informatie is er veel geoefend met de methode” en “Het was een heel positieve training, met informatie, samenwerkingsopdrachten, het uitspelen van situaties en veel beweging. Er werd soms in de klas en soms in de speelzaal geoefend. De kinderen gingen er met plezier naartoe.” Men geeft aan dat er een veilige sfeer wordt gecreëerd en dat er ruim aandacht is voor de individuele deelnemer: “Het groepje bestond uit kinderen die het nodig hadden om te leren omgaan met hun boosheid. Ieder kind kreeg individuele aandacht”, “De kinderen voelden zich vrij om zichzelf te zijn”, “Super nuttig dat er aandacht werd besteed aan de zorg om de leerling en het aangaan van het gesprek met de leerling zelf” en”De leerkrachten krijgen uitleg, er worden rollenspellen gedaan en er vinden persoonlijke gesprekken plaats. Iedereen komt aan bod. Ik hoor steeds terug dat mensen zich helemaal blootgeven en zich enorm bevrijd, rijk en gesteund voelen.” Een referent merkt nog op: “Het moment van de ouderbijeenkomst halverwege de training was perfect gekozen.” De neutrale score wordt als volgt toegelicht: “De jongere docenten vonden het niveau te laag.” Ook enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder een kritische noot: “Minpunt was de tijdsplanning van de ouderavond. Toen de discussie in een van de subgroepen te hoog opliep en in een andere verzandde, greep de trainer niet in” en “Ik had gezegd dat ik de focus wilde op grensoverschrijdend gedrag, seks en drugs. Er is wat te veel gesproken over crisissituaties thuis en mishandeling. De kennismaking duurde te lang. Het is een gymnasium, het tempo had wel iets hoger gemogen.” Het overgrote merendeel van de referenten vindt dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. “De leerkrachten kregen steeds een update van de termen, om daarmee vervolgens in de klas te kunnen oefenen. Op de volgende trainingsdag werd er ingespeeld op hun terugkoppeling” en “Voor en na elke trainingsdag was er een gesprek tussen leerkracht en trainer over alle kinderen. Heel waardevol”, verklaren twee van hen.

Opleiders

Over de opleiders zijn alle referenten die hun mening op dit punt uitspreken tevreden tot zeer tevreden. Men prijst de trainers om hun didactische vaardigheden en om de wijze waarop zij met kinderen én volwassenen omgaan: “De trainer was heel kindgericht. Hij was ook naar de ouders toe heel goed”, “Beide cursusleiders kwamen betrokken en enthousiast over”, “De trainer was rustig en respectvol naar de kinderen toe. Hij gaf goed aan wat er moest gebeuren. Als kinderen iets niet wilden, liet hij hen in hun waarde”, “Hij nuanceerde zijn feedback goed en sterkte de kinderen in hun gevoel van eigenwaarde”, “De leerkrachten zijn geneigd de trainers snel in vertrouwen te nemen. Dat is een goed teken”, “De trainer geeft feedback waar je echt iets aan hebt” en “De cursusleiders hebben er slag van mensen te helpen die een beetje met zichzelf in de knoop zijn geraakt.” Een referent voegt nog toe: “Het zijn professionele mensen die precies weten hoever ze moeten gaan met het doorgeven van informatie aan de schoolorganisatie. Ze houden zich aan hun zorgplicht zonder de privacy van de deelnemers uit het oog te verliezen.” Twee referenten zetten ieder een kritische noot: “Op de ouderavond maakte de trainer een wat nerveuze indruk en zei hij niet altijd de goede dingen” en “De docent had een Belgisch accent. Dit leidde de kinderen nogal af.” Eén referent kent de opleiders geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over, met uitzondering van één referent die een score ‘drie’ geeft. Veertig procent van de geïnterviewden onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Het materiaal bestaat uit spelmateriaal, handboeken en kopieën van presentaties. Enkele reacties: “De leerkrachten hebben de handleiding bij de methode ontvangen”, “De trainer heeft ons de presentatie overhandigd”, “Het werkboek voor de kinderen zag er netjes uit”, “De kinderen konden het boek mee naar huis nemen en hun ouders erin betrekken. Ook in de les werd er nog op voortgeborduurd” en “Er was veel materiaal om in de klas uit te delen. Het bestond onder andere uit opdrachten en een bakje met briefjes waarop punten stonden om te bespreken. Wij hebben het materiaal samen met Schoolformaat ontwikkeld.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had graag iets meer achtergrondartikelen gehad over hoe om te gaan met juridische kaders.”

Accommodatie

Op dit onderdeel kent geen van de referenten een score toe, omdat alle trajecten op school plaatsvinden.

Natraject

Tachtig procent van de referenten is tevreden of zeer tevreden over het natraject; twintig procent toont zich ontevreden. Een aantal referenten bevestigt desgevraagd dat er een bewijs van deelname is uitgereikt: “Ik geloof dat de kinderen een certificaat hebben gekregen” en “De deelnemers hebben inderdaad een certificaat ontvangen. Ik meen mij overigens te herinneren dat er iets was misgegaan met de zending. Uiteindelijk kwam de trainer de certificaten zelf langsbrengen.” In een enkel geval is er sprake van een toetsing. Een referent vertelt in dit verband: “De deelnemers krijgen een proeve van bekwaamheid. De trainer filmt een stukje van een trainingsbijeenkomst die de deelnemer moet leiden. Er moet op een aantal criteria voldoende gescoord worden. Anders volgt een bijspijkertraject.” In de regel wordt er schriftelijk en/of mondeling geëvalueerd. Men vertelt onder meer: “De leerkrachten hebben een evaluatieformulier ingevuld en met ons is mondeling geëvalueerd”, “Er is zowel met de ouders als met de leerkracht per kind geëvalueerd”, “De trainer heeft een verslag geschreven waarop ik heb gereageerd in het eindgesprek” en “De trainer gaf in de eindevaluatie voorbeelden waaruit bleek dat hij heel goed naar de kinderen had gekeken.” Degenen die een score ‘twee’ toekennen, geven hiervoor de volgende reden: “Ik ben stagiaire. Ik heb niet met de trainer geëvalueerd. Het zou fijn zijn geweest als ik wat tips had gekregen over hoe ik op het onderwerp door kan gaan met de kinderen” en “Er is niet geïnformeerd of ik tevreden was en ik heb ook geen terugkoppeling ontvangen. Er is mij alleen verteld welke ouders doorverwezen waren. Ik heb daarom zelf maar contact opgenomen met die ouders. En wat de leerkrachten gemist hebben, zijn tips en adviezen om verder te gaan.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog een opmerking: “Ik kreeg deze keer jammer genoeg geen verslag per kind op papier. Bij een vorige training kreeg ik dat wel.”

Meerderen geven aan dat er sprake is van een terugkomdag of vervolgtraining: “De deelnemers schrijven op de laatste trainingsdag een brief aan zichzelf. Deze wordt op een terugkomdag besproken”, “Er komt volgend jaar een sessie met de volgende leerkracht, zodat die ook op de hoogte is”, “Er komt nog een vervolg, met casussen die bij ons passen” en “Er volgen nog meer rondes. We willen alle 140 collega’s laten deelnemen. Door de positieve ervaringen groeit de animo.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert het merendeel van de referenten positief: “Zowel de kinderen als de leerkrachten geven aan dat ze veel aan de training gehad hebben”, “Aan de manier waarop de kinderen erop terugkomen merk ik dat de training effect heeft gehad”, “De kinderen gaan beter met hun emoties om”, “De leerkrachten zijn blij met de inzichten in samenwerking en mogelijkheden om sociaal gedrag te stimuleren” en “Het opvallende is dat mensen zich enorm bevrijd, rijk en gesteund voelen. Een aantal leerkrachten is duidelijk assertiever geworden en durft nu vragen te stellen. Er wordt meer onderling gespard, mensen ondersteunen elkaar. Het ziekteverzuim is nog lager geworden.” Enkelen zijn gematigder in hun enthousiasme: “De oudere docenten en de leerlingen waren tevreden, maar de jongere docenten hadden gehoopt er meer uit te halen” en “Door het ontbreken van adviezen weten de leerkrachten niet zo goed hoe ze nu verder moeten.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch- en administratief handelen van Schoolformaat zijn allen (zeer) tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed, de facturering verloopt correct en eventuele fouten worden snel rechtgezet. Enkele reacties: “De bereikbaarheid is goed. Ik heb een vaste contactpersoon op administratief gebied. De facturering verloopt prima”, “Er wordt goed gecommuniceerd. Je hoeft Schoolformaat nergens aan te herinneren”, “Wij zijn een vrij grote organisatie en stellen nogal wat eisen aan de facturering, maar voor Schoolformaat is dat geen probleem”, “Alles is goed in orde. Je krijgt snel antwoord op je mails. Ik kreeg keurig een verzoek of ik voor de kinderen naamplaatjes wilde maken”, “Er was iets misgegaan met de certificaten maar dat hebben ze snel hersteld” en “Ze houden zich goed aan de afspraken. Je krijgt alles netjes van tevoren op schrift.”

Relatiebeheer

Zes van de acht referenten die het relatiebeheer een score toekennen zijn tevreden tot zeer tevreden, één geïnterviewde toont zich neutraal en één ander is ontevreden. Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer. Niemand bevestigt een nieuwsbrief van Schoolformaat te ontvangen. Wel geven meerderen aan dat zij met enige regelmaat een opleidingsgids toegestuurd krijgen. Men is tevreden over de samenwerking met Schoolformaat: “De leerkrachten zijn erg tevreden over het contact en de begeleiding”, “De cursusleider is onze vaste contactpersoon. Hij komt regelmatig langs om over inhoudelijke zaken te praten” en “De trainer is tevens leerlingbegeleider voor de bovenbouw. De samenwerking is prima.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik krijg geen nieuwsbrief en heb verder geen contact. Misschien heeft dat te maken met het feit dat ik stagiaire ben.” Degene die zich ontevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik krijg geen nieuwsbrief en heb geen vaste contactpersoon. Er wordt mij niet gevraagd of het goed bevalt. Van enig relatiebeheer is in mijn ogen nauwelijks sprake.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; twintig procent geeft een score ‘drie’ en één referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “De inhoud van de training was goed en de prijs ook”, “De cursus is gratis. De prijs-kwaliteitverhouding kan dus niet beter”, “Ze komen de hele middag met twee mensen. Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding heel schappelijk” en “De prijs is redelijk, als je bedenkt dat er twee trainers en een acteur komen, en dat de terugkomdag er bij inbegrepen is.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Hoewel de kwaliteit uitstekend is, is de prijs te hoog voor een school met een klein budget. Ik heb nu een offerte aangevraagd voor een nieuw traject en ben erg van de prijs geschrokken” en “De training is gratis. Als de ouders een klein bedrag zouden moeten betalen, zou dat ten goede komen aan hun motivatie. Bovendien zou daarmee tegengegaan worden dat er kinderen meedoen voor wie de cursus niet nodig of niet geschikt was.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Schoolformaat zijn negen van de tien referenten positief; één geïnterviewde toont zich niet helemaal tevreden, om redenen genoemd bij de onderwerpen ‘natraject’, ‘relatiebeheer’ en ‘prijs-kwaliteitverhouding’. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men Schoolformaat onder andere om de goede inhoud en opbouw van de trainingen en de kwaliteit van de opleiders: “De inhoud zélf was de sterke kant van de training. Er is op een goede manier geoefend met gesprekstechnieken. De feedback voegde echt iets toe”, “Wat ik vooral goed vond aan de training, was dat de kinderen leerden door dingen zelf te ervaren. Later kun je daar als leerkracht dan op terugkomen met de vraag: Weet je nog wat je toen voelde?”, “De persoonlijke, open benadering en de goede sfeer boezemen vertrouwen in bij de deelnemers”, “De training was goed opgebouwd en het contact tussen leerkrachten en trainers was uitstekend” en “Het enthousiasme van de trainers is opvallend. Ze blijven bereid hun kennis en kunde uit te breiden en zijn er continu op gericht de ander verder te brengen.” Ook over het geleverde maatwerk is men lovend: “Er is echt naar ons geluisterd, met ons meegedacht en ingespeeld op onze behoeften. De samenwerking verliep prima! Deze training die ze samen met ons hebben ontwikkeld moet beslist op de markt gebracht worden.” Verder voegt men nog toe: “Schoolformaat heeft een heel brede keuze: van faalangst en sociale vaardigheden tot zelfcontrole” en “Ze hebben op velerlei gebied gespecialiseerde mensen in dienst met heel veel expertise. Daardoor worden lang niet alle trainingen door dezelfde trainer gegeven, zoals bij andere aanbieders soms het geval is.” Allen bevestigen desgevraagd genegen te zijn de maatwerkopleidingen van Schoolformaat aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Schoolformaat op 04-07-2016.

Algemeen

Schoolformaat, onderdeel van Stichting Jeugdformaat, is met schoolmaatschappelijk werkers actief op scholen in de regio Haaglanden. Het instituut biedt individuele begeleiding aan leerlingen en verzorgt trainingen, workshops en themabijeenkomsten. Bij de hulp die Schoolformaat aanbiedt staat de jongere dan wel het kind centraal, met al zijn belangen, wensen en toekomstverwachtingen. Het streven is erop gericht om kinderen en ouders verder op weg te helpen om zo zelfstandig mogelijk mee te kunnen doen in de samenleving, met steun van hun eigen sociale omgeving. De hulp is ingericht volgens de pijlers effectieve hulp, preventie, participatie en ongedeelde hulp waarbij alle hulp samenwerkt met kind en opvoeder.

Kwaliteit

Schoolformaat richt haar activiteiten op zowel de professionals binnen het onderwijs als kinderen en jongeren die onderwijs genieten. Twaalf medewerkers zijn intern opgeleid tot trainer. Allen beschikken over inhoudelijke expertise en hebben een intern train-de-trainer programma gevolgd voor het ontwikkelen van didactische vaardigheden. Men start allereerst als co-trainer om vervolgens zelfstandig trainingen uit te voeren. Op basis van assessments, evaluaties, werkbegeleidingsgesprekken en intervisiemomenten worden zij intern verder begeleid, gecoacht en ondersteund. Zij zijn in staat om maatwerkprogramma’s vorm te geven en uit te voeren, gebaseerd op de specifieke wensen van de opdrachtgever. Een trainer wordt vaak al in het voortraject ingeschakeld om meteen inhoudelijke expertise in te kunnen brengen. Flexibiliteit en oplossend vermogen alsmede betrokkenheid, enthousiasme en respectvol zijn gesignaleerde kernkwaliteiten die op hen van toepassing zijn.

Continuïteit

Schoolformaat streeft naar het creëren van verbindingen, zowel intern als extern. Daartoe heeft zij een aantal speerpunten gedefinieerd voor de komende periode. Zo worden interne opleidingstrajecten gestart en vormgegeven, intervisiemomenten uitgebreid, werkbegeleiding nader gestructureerd en praktische processen verder ingevuld. Schoolformaat wil zich niet alleen onderscheiden op inhoud maar ook op aanpak en vormgeving van trajecten. Inmiddels is er meer duidelijkheid rondom initiatieven als Passend Onderwijs waardoor budgetten ook duidelijker toegewezen kunnen worden. Gemeenten vormen inmiddels een belangrijke sparringpartner én subsidieverstrekker. Binnen het gehanteerde relatiebeheer nemen zij dan ook een prominente plaats in; net als de focus op bestaande klanten. Via mond-mond reclame treden ook potentiele nieuwe partijen met hen in onderhandeling. Na een aantal moeilijke jaren trekt de markt inmiddels weer aan en kan men de activiteiten verder uitbreiden. Schoolformaat zet de komende periode stevig in op persoonlijke ontwikkelingstrajecten bij docenten om nog meer te kunnen focussen op maatwerktrajecten; zowel in het ondersteunen van de leerkracht als op projecten in de klas. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Schoolformaat ten aanzien van maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Schoolformaat werkt preventief en helpt haar cliënten op weg naar een toekomst waarbij zij zelfstandig in de maatschappij kunnen functioneren. Het bureau ondersteunt processen binnen het onderwijs, gericht op zowel de professional als het kind of de jongere. Daartoe ondersteunt, begeleidt en ontwikkelt zij trajecten die zo optimaal mogelijk aansluiten bij vraagstellingen vanuit de markt als voldoen aan de actuele wettelijke eisen en verplichtingen. Mede dankzij de inzet van diverse en interactieve werkvormen vindt er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk plaats met aandacht voor het individu en zijn of haar veilige omgeving.

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 predikaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

  Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu