

Klanttevredenheidsonderzoek

Juzt

14-03-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jzt 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	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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 klanttevredenheidsonderzoek 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③				50%	30%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie④			10%	70%	10%
Relatiebeheer⑤			30%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Twee geïnterviewden hebben zelf een leslocatie gekozen
- ④ Eén respondent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe
- ⑥ Intern wordt geen deelnameprijs voor cursussen berekend

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de (interne) maatwerktrainingen van Just tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er is een intranet, genoemd Just Academy, waarop de trainingen staan beschreven. Een aantal van deze trainingen is voor bepaalde doelgroepen verplicht gesteld. Daartoe worden intern uitnodigingen verstuurd. Ook is het mogelijk om zelf een keuze te maken uit het overige aanbod. Deze opleidingen kunnen buiten werktijd worden gevolgd. Voor alle trainingen is goedkeuring van de leidinggevende nodig. Ook stagiaires mogen deelnemen aan teamtrainingen. Een aantal referenten geeft aan het jammer te vinden dat het scholingsbudget om bezuinigingsmaatregelen is aangepast. De opleidingsmogelijkheden zijn daardoor beperkter geworden. Aanmelding voor de trainingen geschiedt via het intranet, waarna er een bevestiging volgt. Alle geïnterviewden zijn van mening dat dit soepel verloopt. Ook heeft elke medewerker toegang tot een persoonlijke pagina waarop de gevolgde trainingen, de resultaten daarvan en (indien van toepassing) de certificeringen worden bijgehouden.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, de doelstellingen van de training evenals voor welke doelgroepen de training geschikt is, staat duidelijk omschreven op de website. Bij eventuele onduidelijkheden of gewenste nadere toelichting kan er intern contact worden opgenomen met de academy of met de interne trainer. De lijnen zijn kort. Indien van toepassing krijgen de deelnemers voorbereidingsmateriaal en/of literatuur toegestuurd zodat men zich goed kan voorbereiden op de training. Ook worden de deelnemerslijsten op het intranet inzichtelijk gemaakt. Een week voor aanvang van de training ontvangen de deelnemers een reminder. Voor enkele trainingen wordt er input vanuit de deelnemers gevraagd zodat de inhoud nog scherper kan worden afgestemd op de doelgroep. Of men wordt geïnformeerd over de thema's die aan bod zullen komen, zodat alvast kan worden nagedacht over de te stellen vragen. Voor sommige trainingen wordt er een terugkomdag in het programma opgenomen. Ook zijn er enkele opleidingsprogramma's specifiek voor stagiaires. Dat wordt zeer gewaardeerd. Ook op dit onderdeel tonen alle referenten zich (zeer) tevreden.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt zeer positief gewaardeerd door de deelnemers. Dertig procent geeft de score 'tevreden' op dit onderdeel, terwijl zeventig procent zegt 'zeer tevreden' te zijn. Vooral de toepasbaarheid van de trainingen in de praktijk vindt men prettig. De werkvormen zijn afwisselend. Meestal start de training met een stuk theorie. Daarna worden praktijksituaties besproken. Vaak wordt er beeldmateriaal gebruikt om situaties te verduidelijken. Enkele uitspraken van deelnemers over de uitvoering van de trainingen: "Het waren lange dagen, maar ze vlogen voorbij. Er is veel interactie tussen de deelnemers. Er worden afwisselende werkvormen gebruikt, zoals hoorcolleges en het uitwerken van opdrachten in groepjes. De oefeningen zijn heel creatief bedacht. Dat levert nieuwe inspiratie op. Of er worden casussen uitgewerkt waarbij er veel eigen voorbeelden worden ingebracht" en "Het is leuk om ervaringen met elkaar te delen. Dat is heel leerzaam. Het klimaat is veilig. Er worden spelactiviteiten of energizers gebruikt om de soms wat beladen onderwerpen wat losser te benaderen. Het zijn prettige dagen".

Opleiders

Het meest worden er interne trainers ingezet. De kwaliteiten van de trainers worden opvallend hoog gewaardeerd. Tien procent zegt 'tevreden' over hun kennis en kunde te zijn, terwijl negentig procent 'zeer tevreden' is. Men vertelt dat de trainers op een leuke, speelse manier het onderwerp benaderen. Ter illustratie enkele uitspraken: "De trainer zorgde ervoor dat iedereen bij het onderwerp werd betrokken en gebruikte daar ook een dosis humor bij", "Veel trainers zijn universitair geschoold of zijn gedragswetenschapper. Zij zijn goed op de hoogte van hoe het reilt en zeilt in de praktijk. Soms wordt er een gastspreker uitgenodigd die specialist is op zijn vakgebied" en "De trainers zijn rustig, open en duidelijk. Zij vullen elkaar goed aan omdat het hele verschillende persoonlijkheden zijn. Zij zijn goed op elkaar ingespeeld."

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal wordt, voor zover dat van toepassing is, positief beoordeeld. Bij enkele trainingen is geen trainingsmateriaal noodzakelijk. Eén van de referenten onthoudt zich om die reden van een oordeel. De overige respondenten zijn 'tevreden' of 'zeer tevreden' over het trainingsmateriaal. Men vindt dat het materiaal goed aansluit bij de trainingen en dat het actueel is. Meestal bestaat het lesmateriaal uit een reader of boekje. Of het zijn artikelen over het onderwerp, maar in ieder geval ontvangen de deelnemers hand-outs van de PowerPoint presentaties. Afhankelijk van het soort training wordt er individueel of per afdeling of team een lesmap ter beschikking gesteld. Ook over de hoeveelheid materiaal is men tevreden. Hoewel één referent opmerkt dat hij graag wat meer theorie zou ontvangen.

Accommodatie

Alle trainingen worden op één van de locaties van de zorginstellingen uitgevoerd. Deze lesruimtes worden goed beoordeeld. Over het algemeen vindt men de zalen groot genoeg. Slechts één referent maakt melding van een te kleine ruimte voor de hoeveelheid deelnemers. Een ander merkt op dat de ict-faciliteiten niet goed werkten en dat de klimaatbeheersing niet optimaal was. Een aantal geïnterviewden benoemt dat het fijn is dat je bij de meeste locaties in de pauzes even naar buiten kunt. Bij de keuze voor een leslocatie wordt ook de reisafstand van de deelnemers in ogenschouw genomen. Dat vindt men prettig. Voor enkele trainingen worden er gymzaaltjes gebruikt. Een geïnterviewde vertelt daarover: "Het was prettig om in die ruimte oefeningen te kunnen doen. Er was veel oefenmateriaal aanwezig. In het gebruik van de materialen waren de trainers heel creatief." Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat zij zelf een lesruimte hebben gekozen.

Natraject

Ook over het natraject is men uiterst tevreden. Alle opleidingen worden met de deelnemers geëvalueerd. Soms wordt er een terugkomdag afgesproken. De cursusinhoud wordt dan in kort bestek opgefrist en er is gelegenheid om praktijkvoorbeelden aan de orde te stellen. Alle referenten benoemen dat het mogelijk is om de trainer te benaderen als dat is gewenst. Omdat er veelal interne trainers worden ingezet is de weg naar hen makkelijk te bewandelen. Dit wordt als een pluspunt benoemd. Hoewel de meesten vertellen binnen het eigen team met het geleerde aan de slag te gaan. Soms worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd zodat het trainingsonderwerp deel gaat uitmaken van het persoonlijke ontwikkelingsplan van de deelnemers. Over het resultaat van de trainingen zegt men onder meer: "Het scholingsaanbod is breed opgezet. Je komt er echt verder mee. Na de training kun je weer nieuwe dingen oppakken. Vaak kun je dat wat je hebt geleerd heel concreet toepassen" en "De trainingen sluiten goed aan bij nieuwe ontwikkelingen en regelgeving in de zorg." Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij van mening is dat Juzt meer zou kunnen stimuleren dat het trainingsonderwerp onder de aandacht van de deelnemers blijft. Die verantwoordelijkheid ligt nu bij de deelnemers zelf met het risico dat het wegzakt.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie vindt men op orde. Op één neutraal gestemde referent na, zijn alle respondenten hierover (zeer) tevreden. Men vertelt: "De organisatie rondom de trainingen is prima geregeld. Daar zijn vaste medewerkers voor. Zij zijn heel behulpzaam; ook bij de registratie van de certificeringen. Alle informatie en benodigdheden voor de cursus wordt altijd netjes en op tijd verstuurd. De referent die een neutrale score geeft doet dit omdat hij na afloop van de training in hele korte tijd een verslag moest schrijven om de puntenbijtelling te kunnen krijgen. Dit had hij graag voor aanvang van de training geweten. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij geen zicht op de organisatie en administratie heeft.

Relatiebeheer

Over de wijze waarop Juzt nieuwe cursussen onder de aandacht brengt zijn de meningen wat meer verdeeld. Diverse geïnterviewden geven aan dat het de verantwoordelijkheid van de medewerkers is om het aanbod op het intranet te bekijken. Echter, dit wordt niet altijd door iedereen gedaan. De referenten die een neutrale score op dit onderdeel geven (dertig procent) zijn dan ook van mening dat het opleidingsaanbod vaker per mail onder de aandacht kan worden gebracht. Twintig procent van de referenten vindt de werkwijze in orde en geeft daarom de score 'tevreden'. Veertig procent van de respondenten is hierover zelfs 'zeer tevreden. Zij zeggen: "Er is vaak nieuw aanbod. Dat is prettig." Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel omdat hij hier (nog) geen zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten geeft een score op dit onderdeel omdat er intern geen deelnameprijs voor de cursussen wordt berekend.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle deelnemers die bij dit onderzoek betrokken zijn, zijn tevreden (zestig procent) of zeer tevreden (veertig procent) over de opleidingen van Juzt. Meermaals wordt genoemd dat de medewerkers van Juzt het heel fijn vinden dat er een breed scholingsaanbod is. Ook het feit dat de trainers uit de eigen organisatie afkomstig zijn vinden de respondenten een pluspunt. “De trainers zijn aandachtfunctionarissen op bepaalde onderwerpen. Dat is prettig”. Enkele andere positieve opmerkingen: “Het zijn prima cursussen die je echt in de praktijk kunt brengen. Het niveau is goed”, “Het scholingsaanbod mag wat mij betreft nog meer uitgebreid worden. Zo zou ik best nog eens getraind willen worden op het omgaan met specifieke doelgroepen zoals alleenstaanden, minderjarigen of vreemdelingen/vluchtelingen” en “Via Juzt Academy wordt je ook goed op de hoogte gehouden van externe ontwikkelingen en geattendeerd op landelijke studiedagen van andere organisaties. Dat vind ik een pluspunt.” Er worden geen verbeterpunten genoemd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Juzt op 14-03-2017.

Algemeen

Juzt helpt jeugd en ouders als opgroeien en opvoeden niet vanzelf gaan. Via de kernwaarden verbinding, vertrouwen en vakmanschap oefenen de professionals van Juzt hun beroep uit. Men biedt ondersteuning en hulp, liefst in de eigen omgeving, waarbij men uitgaat van de eigen kracht van de cliënt. Samen met de cliënt en zijn sociale omgeving kijkt Juzt naar de best passende oplossing. De organisatie is in 2013 ontstaan door een fusie tussen Tender, De Zuidwester en Don Bosco. Anticiperend op de ontwikkelingen heeft Juzt de afgelopen jaren moeten reorganiseren. Hierbij heeft men nagenoeg alle medewerkers die hierbij overtallig raakten van werk naar werk kunnen helpen bij de zogenoemde 'voorliggende voorzieningen'. Het feit dat de medewerkers zeer goed opgeleid zijn heeft hierbij een groot voordeel opgeleverd. Het intern verder opleiden en scholen van medewerkers is dan ook één van de speerpunten en heeft geleid tot de oprichting van Juzt Academy. Kenmerkend in de scholing is de aansluiting met de praktijk, de interactie en de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen. De activiteiten van de Academy zijn beschikbaar voor alle professionals in het brede jeugddomein zoals Centra voor Jeugd & Gezin (CJG's), wijkteams, jeugdgezondheidszorg, gemeenten en aanpalende sectoren zoals het onderwijs. Borging van het geleerde neemt binnen alle trainingen en cursussen een belangrijke plaats in, evenals kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken, die ook binnen het werkgebied van Juzt Academy vallen.

Kwaliteit

Juzt beschikt over een trainerspool van circa 15 interne collega's. Daarnaast maakt men voor de trainingen ook gebruik van interne acteurs. Wanneer de interne expertise ontoereikend is, schakelt men een extern bureau in. Vervolgens onderzoekt men de mogelijkheden om die expertise zo snel mogelijk zelf in huis te halen. Juzt maakt hiervoor gebruik van onder andere het train-de-trainer principe. Zo kan het zijn dat een interne collega als co-trainer meeloopt met een externe expert. De achterliggende gedachte hierbij is deze kennis zo spoedig mogelijk eigen te maken en over te dragen aan collega's. Verder besteedt Juzt veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen en de kwaliteit te bewaken. Het feit dat Juzt snel en alert schakelt op de scholingsbehoefte, actief meedenkt en meezoekt naar oplossingsrichtingen, maakt dat Juzt Academy goed wordt gewaardeerd.

Continuïteit

Juzt heeft een jarenlange ervaring in het verzorgen van scholing en training vóór en dóór professionals. Kenmerkend in de scholing van Juzt Academy is de aansluiting met de praktijk, de interactie met de cursisten en de ruime mogelijkheid eigen casuïstiek in te brengen. De scholing is nu ook beschikbaar voor professionals buiten Juzt. In totaal biedt Juzt Academy ruim 60 verschillende modules aan. Juzt Academy draagt met haar scholing vakkennis over en helpt professionals hun competenties rondom actuele thema's in het werk te vergroten. De trainingen van Juzt hebben een interactief karakter. In de visie van Juzt Academy is scholing meer effectief als er ook gewerkt wordt aan de borging van wat in de training is geleerd. Juzt kan hierbij faciliteren door ondersteuning te bieden bij het maken van een implementatieplan en/of het bieden van intervisie/supervisie na het volgen van de training. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Juzt Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Medewerkers van Juzt zijn goed op de hoogte van het totale scholingsaanbod. Daar waar behoefte aan verdere expertise ontstaat, staat Juzt open voor suggesties en zoekt men gezamenlijk naar een passend opleidingsaanbod. De organisatie maakt een grote ontwikkeling door in het kader van verdere professionalisering en ontwikkelingen binnen het werkveld. Juzt heeft zich nadrukkelijk tot doel gesteld de aanwezige kennis te willen delen met alle spelers binnen het jeugdzorgdomein, in het belang van het kind. Het scholingsaanbod is steeds meer beschikbaar voor de diverse marktpartijen. Juzt heeft een goede reputatie waar het gaat om de professionaliteit van haar medewerkers. De trainingen hebben een interactief karakter met het doel de kennis uit te breiden. In de trainingen richt Juzt zich op het ontwikkelen van vaardigheden, het hanteren van methodische uitgangspunten en bejegeningwijzen rondom actuele thema's in het werken met jeugdigen en ouders.

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 CorporateDeze 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