Klanttevredenheidsonderzoek

Altra

02-05-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Altra 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 8

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③			10%	40%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal④			10%	70%	10%
Accommodatie			20%	60%	20%
Natraject⑤				40%	10%
Organisatie en Administratie⑥				60%	20%
Relatiebeheer⑦					
Prijs-kwaliteitverhouding⑧					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Een referent kent het voortraject geen score toe.
③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
⑤ Vijf referenten kennen het natraject geen score toe.
⑥ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
⑦ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
⑧ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Altra heeft zich op verzoek of aanbeveling van de werkgever voor een opleiding aangemeld; een aantal anderen deed dit op eigen initiatief. Laatstgenoemden lichten hun keuze voor de opleiding onder meer als volgt toe: “Ik vind het altijd leuk om iets bij te leren, en ik had goede verhalen gehoord over deze cursus”, “Het leek mij een goede aanvulling op mijn werkzaamheden”, “Ik wilde heel graag meedoen, het leek me erg interessant” en “Wij hebben zelf gevraagd om een vervolgcursus, omdat de eerste ons zo goed bevallen was.” Enkele van de anderen zeggen: “De cursus is verplicht voor ouder- en kindadviseurs en nodig voor de functie”, “Ik heb mij aangemeld voor de coaching op aanbeveling van mijn vorige coördinator” en “Ik twijfelde nog of het wat voor mij als psycholoog was, maar collega’s vertelden me dat de cursus dringend wordt aanbevolen en dat hij hen bovendien heel goed was bevallen.”.

Over het voortraject zijn allen die hun mening op dit punt uitspreken, tevreden tot zeer tevreden. Het opleidingsaanbod wordt bekendgemaakt via een nieuwsbrief en op het intranet. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. Enkele reacties: “Je kunt aan het begin van het jaar aangeven aan welke trainingen je wilt deelnemen. Als het zover is, krijg je via de mail een uitnodiging”, “Je kunt je via de Werkwijzer of een link in de nieuwsbrief aanmelden. Je hebt de keuze uit verschillende data”, “Je krijgt vrij snel een bevestiging met de locatie en het tijdstip. Alles is duidelijk” en “Toen ik mij inschreef kreeg ik een heel enthousiast mailtje terug van de docent.” Eén referent voegt nog toe: “Er is van tevoren gevraagd naar mijn hulpvraag voor het coachingstraject.” Een aantal geïnterviewden geeft aan van tevoren lesmateriaal te hebben ontvangen. Eén referent kent het voortraject geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Opleidingsprogramma

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die het opleidingsprogramma een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. “Op de Werkwijzer stond de dagindeling. Die gaf voldoende informatie”, “In de mail stond een korte, duidelijke samenvatting van het programma”, “De omschrijving van de inhoud van de cursus was goed” en “Het programma was duidelijk en volledig genoeg. Er stond ook in welke stukken en artikelen je geacht werd gelezen te hebben.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het programma mag wat mij betreft nog wel wat meer inhoudelijke informatie bevatten.” Een overigens tevreden gestemde zet nog een kanttekening: “Uit het programma zou duidelijker moeten blijken dat de training niet alleen bestemd en geschikt is voor ouder- en kindadviseurs, maar ook voor jeugdpsychologen.” Twee referenten geven geen score, respectievelijk vanwege gebrek aan informatie en omdat er geen sprake was van een programma.

Uitvoering

Negen van de tien referenten kennen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; één geïnterviewde geeft een score ‘drie’. Men is over het geheel genomen positief over de balans tussen praktijk en theorie, de interactie en de afwisseling in werkvormen. “Tijdens de eerste twee lesdagen krijg je in een grote groep theorie over alle methodes. Je doet ook oefeningetjes. Daarna kom je vijf keer in kleiner verband bij elkaar. Je krijgt opdrachten mee en gaat met elkaar in gesprek over de praktijk. Van dat laatste leer je nog het meest”, “Er was genoeg afwisseling in werkvormen. Je was bijvoorbeeld wisselend gespreksleider en notulist. Je kreeg erg veel tips” en “Enerzijds leer je over de techniek, de omgang met de apparatuur en het omzetten van bestanden in werkbare onderdelen. Aan de andere kant is er aandacht voor het gesprek met degene voor wie de schoolvideo-interactie bestemd is.” Men is tevreden over de aandacht voor de individuele deelnemer: “Ik vond de kleine groepjes heel fijn. Je kreeg individueel veel aandacht voor casussen en had voldoende tijd om alles te bespreken en te oefenen”, “Je brengt je eigen beeldmateriaal in vanuit de praktijk. Dat wordt geanalyseerd aan de hand van de theorie. Iedereen komt aan bod” en “De sfeer is heel veilig. Er is ruimte voor opbouwende kritiek. Als je je openstelt voor feedback en duidelijk je hulpvraag aangeeft, kun je veel over jezelf leren.” Een referent voegt nog toe: “Ik doe de cursus nu voor het tweede jaar. Dit jaar bestaat uit intervisiebijeenkomsten. De docent grijpt in waar nodig en voegt theoretisch kader toe. Dit is precies wat we nodig hebben.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik weet niet of het een voordeel is geweest dat we tijdens de eerste twee sessies met zoveel mensen waren. In kleinere groepen kun je toch meer vragen stellen. Dan heb je de methode beter onder de knie voordat je aan de gang gaat in gezinnen.” Ook enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot: “Ik vind het belangrijk dat je veel oefent, maar ik ben ook wel van de wetenschappelijke onderbouwing én van de structuur. Die beide dingen miste ik een beetje” en “Het is lastig als je geen gezin hebt om mee te oefenen. Dat heb je niet in de hand, en oefenen met collega heeft ook weinig zin.”

Opleiders

Op één toegekende ‘drie’ na, zijn de reacties met betrekking tot de opleiders positief. Men is in grote lijnen (zeer) goed te spreken over de deskundigheid, praktijkervaring en didactische en persoonlijke vaardigheden van de opleiders: “De docent is enthousiast, geeft leuke voorbeelden en beantwoordt de vragen goed”, “Hij was deskundig genoeg om het theoretisch goed te onderbouwen, en goed in staat om het over te brengen”, “Hij wist een veilige sfeer te creëren”, “De docent is nog werkzaam in de praktijk. Hij geeft heel duidelijke voorbeelden, waardoor je meteen begrijpt hoe het werkt” en “De docent had duidelijk veel ervaring met coachen met beeldmateriaal. Hij liet ook veel van zijn eigen materiaal zien.” Een referent voegt nog toe: “De coach kon goed luisteren. Ik voelde me zeer gehoord en gesteund.” Meerderen merken op dat de docenten de deelnemers genoeg ruimte geven: “De docent laat de verantwoordelijkheid voor de invulling van de intervisiebijeenkomsten over aan de deelnemers. Waar nodig stuurt hij aan en brengt ons weer bij de kern” en “Het is een fijne docent. Hij laat je zelf dingen ontdekken en aangeven wat je zou willen. Ik was in eerste instantie onzeker. Hij legde de verantwoordelijkheid bij mij terug en dat werkte.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De docent die de praktijklessen gaf, gaf te weinig voorbeelden.” Ook een overigens tevreden gestemde zet een kanttekening: “Het enige minpuntje is het aanbod van de coach om met mij op huisbezoek te gaan. Dat deed mij er even aan twijfelen of hij mijn hulpvraag wel goed had begrepen.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die op dit onderdeel een oordeel geven goed te spreken over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit boeken, readers en videoapparatuur. Men zegt: “We kregen een standaardboekje voor schoolvideo-interactiebegeleiding en een technische handleiding”, “De reader werd van tevoren toegestuurd. Naast theorie stonden er ook opdrachten in. Het was een prettige leidraad bij de training”, “Je krijgt heldere en praktische artikelen over de diverse methodes”, “Jammer van dat hoofdstuk in het Engels, maar verder is het een prima, duidelijke reader: niet te moeilijk geschreven, concreet en goed toepasbaar. Ik pak hem er nog regelmatig bij”, “We ontvangen de PowerPoint presentatie, krijgen filmpjes te zien en werken met observatieformulieren aan onze eigen casussen. Daarnaast is er een theorieboek” en “We gebruiken onze eigen laptop. We krijgen een usb stick en een map met voorbeelden van intakegesprekken en aanvullend materiaal. Ik ben heel tevreden.” Degene die niet helemaal tevreden is, onderbouwt zijn score als volgt: “Je krijgt een boek dat tijdens de training niet structureel gebruikt wordt. De trainer had ook andere boeken waarover hij enthousiast was, maar die moet je zelf aanschaffen. De PowerPoint presentatie kregen we pas na de derde les. “ Eén referent kent geen score toe, omdat er in zijn situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de accommodatie; twee geïnterviewden kennen een score ‘drie’ toe. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het zijn prima, grote ruimtes waarin het prettig werken is”, “De zaal is helemaal ingericht als trainingsruimte”, “De locatie was lekker dichtbij. De zaal was goed en de catering ook” en “De eerste twee bijeenkomsten werden gehouden in een collegezaal van de HvA. Parkeren is wel een probleem, maar je kunt er prima komen met de tram.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Het was de ene keer in een kelder met alleen een smal raampje bovenin, en de andere keer op een plek waar heel veel spullen stonden” en “De cursus was eerst in een soort hal waar gewoon mensen voorbij liepen en toen in een ruimte waar de deur niet van binnen open kon en waar de akoestiek heel slecht was.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ook ieder nog een kanttekening: “De zaal voor de praktijkbijeenkomsten was wat krap, en niet helemaal geschikt om in groepjes uiteen te gaan”, “Er waren wat problemen met de apparatuur en de microfoon” en “De cursus is van vijf tot acht ‘s avonds. Je kunt broodjes krijgen, maar jammer genoeg geen warm eten.”

Natraject

Allen die een oordeel geven over het natraject, kennen het een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De helft van de referenten geeft geen score, omdat in hun situatie de opleiding nog niet is afgerond. In de regel moeten de deelnemers een eindopdracht maken, waarna ze een certificaat van deelname ontvangen: “Er wordt van je verwacht dat je met klanten oefent. Ook moet je een paar opdrachten inleveren”, “Je moet je opnames laten zien en bespreken en je moet bij het grootste deel van de bijeenkomsten aanwezig zijn geweest” en “Het certificaat wordt per mail toegestuurd.” De opleidingen worden afgesloten met een mondelinge evaluatie. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. Een referent zegt: “Ik merk dat er daadwerkelijk iets met onze feedback wordt gedaan. Een opmerking van een cursusgenoot was aanleiding voor een aanpassing in het programma.” Een andere referent voegt nog toe: “Naar aanleiding van de coachingsessies is er een verslag gemaakt. Dat hebben de docent, mijn coördinator en ik samen besproken.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: “De opleiding draagt heel erg bij aan wat ik in mijn praktijk nodig heb”, “Je kunt het meteen de volgende dag toepassen”, “We waren gewend met ouders te werken, maar hebben ook het praten met kinderen geoefend. Ik heb er veel aan gehad”, “Het resultaat is boven verwachting. Je krijgt een breed scala aan instrumenten aangereikt, waarvan je er altijd wel één in kunt zetten. Met ‘Words and Pictures’ heb ik bijvoorbeeld al kinderen goed kunnen helpen”, “De feedback heeft gemaakt dat ik vakbekwamer ben geworden met Coachen in Beeld. Het is een goed toepasbare, praktische methode”, “Ik ontdek gaandeweg dat de methode ook heel goed inzetbaar is bij gezinnen waar geen sprake is van onveiligheid en geweld” en “Door de coaching ben ik erover gaan nadenken hoe ik in een bepaalde situatie anders had kunnen handelen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. Men is goed te spreken over de communicatie, de informatievoorziening en de accuratesse: “Er wordt prima en duidelijk gecommuniceerd via de mail”, “Het is allemaal best netjes geregeld. Het materiaal wordt op tijd toegestuurd. Je weet van tevoren duidelijk wanneer en waar je verwacht wordt” en “Ze hebben het prima op orde. Het programma staat goed vast. Het zijn twee volle maar goed georganiseerde trainingsdagen.” Men toont zich tevreden over de getoonde flexibiliteit wat betreft tijd en plaats: “Je kunt kiezen uit verschillende locaties” en “Als je eens wilt switchen tussen de dinsdag- en donderdaggroep, is dat geen probleem.”

Relatiebeheer

Voor het relatiebeheer geven de referenten geen score. Een deel van hen is werknemer van Altra. Een ander deel is dat niet, maar is zich niet bewust van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, ofwel omdat zij er geen zicht hebben ofwel omdat zij werknemer zijn van Altra.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Altra zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, zegt men onder meer: “Het hele brede, diverse aanbod”, “De aanwezige expertise”, “De deskundige docenten. Er is geen situatie waarop ze geen antwoord hebben”, “Het leren reflecteren op je eigen handelen” en “De hoge mate van eigen inbreng. Het is een fijne manier van lesgeven.” Men voegt nog toe: “De docent activeerde door zijn goede vragen bij mij het denkproces”, “Het is fijn dat ik bij Altra zelf een keuze mag maken wat er bij mij past” en “De intervisiebijeenkomsten zijn een goede gelegenheid om af te stemmen met collega’s” en “We hebben in korte tijd enorm veel tools gekregen om vat te krijgen op een situatie.” Naast deze lovende woorden brengt één van de referenten nog een verbeterpunt naar voren: “Ik zou graag willen dat de cursus geaccrediteerd wordt door een overkoepelende instantie. Altra is ermee bezig dit te bewerkstellingen. Ik heb mij aangemeld om hierover mee te denken.” Allen geven tot slot desgevraagd aan dat zij genegen zijn de open opleidingen van Altra aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Altra op 02-05-2017.

Algemeen

Altra is expert op het gebied van onderwijs en jeugd- en opvoedhulp in Amsterdam en omstreken en biedt hulp zowel thuis als op school. De instelling gaat uit van de eigen kracht van kinderen, ouders en leerkrachten en richt de effectieve hulpverlening op ‘het samen doen’. Altra heeft de onderwijs- en jeugdhulpexpertise met elkaar verbonden en is daardoor in staat vanuit één samenhangend plan zowel het kind, de ouders als de leerkracht te ondersteunen. Kenmerkend voor de werkwijze van Altra is dat zij de eigen kracht van de cliënten in hun eigen leefomgeving (gezin en sociale netwerk) willen versterken door hen hulp te bieden die daarbij het beste aansluit. Het werkgebied bevindt zich in de Stadsregio Amsterdam en omstreken. In dit werkgebied maakt Altra zich sterk voor een samenhangend en effectief hulpaanbod in samenwerking met (regionale) partners. De interne afdeling Opleidingen verzorgt binnen Altra trainingen voor de eigen medewerkers.

Kwaliteit

Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingen en trainingen waaraan uitvoering wordt gegeven door Altra. Het doel is het bevorderen van de deskundigheid van de hulpverleners, hen bij te scholen en kundiger te maken. In de open trainingen wordt gebruik gemaakt van in- en extern standaard trainingsmateriaal. In de praktijk van deze trainingen wordt geanticipeerd op de wensen en behoeften van de deelnemers en diens werksituatie. Voor het uitvoeren van de trainingen beschikt het bureau over een vaste groep trainers en maakt men optimaal gebruik van de binnen het bureau bestaande expertise, praktijkvoorbeelden en casuïstiek. In het kader van de professionalisering van de trainers worden bij nieuwe trainingen train-de-trainer-trajecten georganiseerd. Structureel worden er kennis- en intervisiebijeenkomsten gevolgd en is er jaarlijks overleg waar ondermeer verdiepingsvragen aan de orde kunnen komen. Kwaliteit staat bij Altra hoog in het vaandel. De kwaliteit van de trainingsactiviteiten wordt vooral bepaald door de praktijkachtergrond van de trainers. De trainers hebben ervaring met de doelgroep, zijn zelf werkzaam in het werkveld en in staat een goede vertaalslag te maken naar de beleving van de deelnemers. Om de kwaliteit te borgen bewaakt en analyseert men uitvoerig de evaluaties. Elke training wordt met een eindevaluatie afgerond. De uitkomsten van deze evaluaties worden gebruikt om de kwaliteit van de training te meten en tevens het functioneren van de trainers te beoordelen.

Continuïteit

Het trainingsaanbod van Altra bevat een groot aantal zelf ontwikkelde programma’s en methodieken. De trainingen zijn gericht op het verstevigen van de positie van jongeren en het vergroten van de competenties van hun begeleiders en de medewerkers van Altra. De afdeling Opleidingen speelt in op nieuwe ontwikkelingen met passende trainingen en legt de focus op continue kwaliteitsverbetering door alert te zijn op signalen van de werkvloer en daarnaast zorgvuldig de uitkomsten van de evaluaties te analyseren. 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 Altra voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Tijdens de trainingen van Altra staat zoveel mogelijk de praktijksituatie van de deelnemers centraal. Men maakt veelal gebruik van de door de deelnemers ingebrachte casuïstiek en/of van zelf ontwikkelde casussen. De trainingen van Altra sluiten optimaal aan bij de wensen en behoeften van het werkveld. De praktijksituatie van de deelnemers is hierbij richting bepalend. De nieuwste ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd en vertaald naar een gedegen trainingsaanbod. Naast de overdracht van theorie is er ook veel aandacht voor de praktijk.

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