

Klanttevredenheidsonderzoek

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid

08-06-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid 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	10

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	30%
Accommodatie④					
Natraject⑤				60%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑥			30%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma en de offerte
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Geen van de referenten heeft zicht op de trainingsaccommodatie
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid is de nieuwe benaming voor Bureau Jeugdzorg Friesland. Deze organisatie biedt deskundigheidsbevordering in de vorm van onder meer trainingen aan. De trajecten zijn gericht zijn op professionals die met kinderen en hun ouders werken. Veilig Thuis Friesland, onderdeel van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, verzorgt deze trainingen via de afdeling Kenniscentrum. In het onderstaande wordt kortweg van het Kenniscentrum gesproken. In dit onderzoek wordt de kwaliteit van de recentelijk gegeven trainingen belicht. Tien klanten verleenden hun medewerking aan het onderzoek. De meerderheid had al eerder naar tevredenheid trainingen van het Kenniscentrum afgenomen. De overige referenten kozen voor het eerst voor een dergelijk traject. De meeste van hen waren al vertrouwd met Veilig Thuis Friesland als adviesorgaan en vonden het daarom voor de hand liggen om van dezelfde organisatie een training af te nemen.

Verscheidende respondenten waardeerden het vooral dat de trainers dezelfde personen waren als de hen vertrouwde adviseurs. Als aanvullende redenen om voor het Kenniscentrum te kiezen noemen enkele referenten de aanwezige kennis en ervaring, het specifieke en praktische trainingsaanbod, de registerpunten die de trainingen kunnen opleveren voor deelnemers die SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) geregistreerd zijn en de vertrouwdheid van deze organisatie met de regio. De referenten hebben in het afgelopen jaar tien tot vijftientig medewerkers door het Kenniscentrum laten trainen. Sommige van hen deden dit voorlopig éénmalig. Anderen geven aan dat zij jaarlijks voor een wisselend aantal deelnemers een of meer trainingen afnemen. Over het voortraject bij de besproken trainingen zijn alle respondenten tevreden. In veruit de meeste gevallen is de training gegeven op de eigen locatie van de opdracht gevende organisatie. Ter voorbereiding hebben de opdrachtgever en de trainer doorgaans telefonisch en per e-mail contact gehad. Een opdrachtgever vertelt dat de trainer op bezoek is gekomen om de plannen door te spreken. Doorgaans namen de respondenten een training af die het Kenniscentrum standaard aanbood. In verschillende gevallen is de inhoud ervan in overleg met de trainer aangepast aan de specifieke omstandigheden die golden voor de organisatie van de opdrachtgever. "De trainer was een heel kundige, plezierige en enthousiaste persoon. Vooraf heb ik hem de achtergronden uitgelegd en de specifieke wensen van de deelnemersgroep met hem besproken", vertelt een opdrachtgever.

Opleidingsprogramma

Eén referent geeft geen oordeel over dit onderdeel omdat hij zelf geen offerte gezien heeft, noch zich tevoren verdiept heeft in het aanbod van het Kenniscentrum. De overige respondenten zijn tevreden over de vooraf beschikbare informatie en de offerte die zijn hebben ontvangen. In de meeste gevallen zijn zij mondeling ingelicht over de mogelijkheden door een medewerker van het Kenniscentrum, meestal de trainer. Enkele referenten hebben de website bezocht. Zij vonden de beschikbare informatie voldoende helder, uitgebreid en goed te vinden. Eén referent vertelt dat hij per e-mail een opleidingsplan heeft ontvangen van het Kenniscentrum, op basis waarvan hij tot een keuze kon komen. Voorts ontvingen de respondenten in vrijwel alle gevallen een offerte. "Het was een keurige offerte waarin de afspraken helder op schrift stonden. Ik kon nog aangeven of ik wijzigingen wilde aanbrengen" en "De offerte was heel basaal. De tekst is nog wat aangepast omdat wij een paar dingen anders wilden; het was een goede samenwerking", vertellen twee van hen. Ook de financiële afspraken stonden vooraf voldoende helder op schrift, geven de respondenten aan.

Uitvoering

Over de manier waarop de trainingen zijn uitgevoerd zijn de referenten overwegend erg goed te spreken. Zeventig procent is hierover zeer tevreden en de rest is tevreden. "Alle deelnemers die ik erover gesproken heb waren enthousiast", zegt één van hen. Ook de meeste andere respondenten laten weten dat de deelnemers tevreden waren. Twee opdrachtgevers tekenen wel aan dat verschillende deelnemers hebben ervaren dat er te veel tijd is besteed aan de herhaling van hen reeds bekende basisstof, hetgeen ten koste ging van de diepgang. Anderen geven daarentegen aan dat de inhoud van de training is aangepast aan de wensen van de deelnemersgroep. Eén opdrachtgever vertelt dat het traject zo was ingericht dat zowel deelnemers die kwamen voor de opfrissing van hun kennis, als deelnemers voor wie de stof geheel nieuw was aan hun trekken kwamen. Een tweede laat weten dat de training is gegeven aan de hand van het specifieke protocol dat voor zijn organisatie geldt. Enkele opdrachtgevers melden dat enkele medewerkers een training met open inschrijving hebben gevolgd bij het Kenniscentrum, waarbij logischerwijs in veel mindere mate spraken kon zijn van het afstemmen van de inhoud op de eigen organisatie. Voor zover de referenten daar zelf zicht op hebben laten zij weten dat er voldoende ruimte was voor het behandelen van casuïstiek uit de eigen werkpraktijk van de deelnemers, of voorbeelden die goed pasten bij hun dagelijkse werksituatie. Eén opdrachtgever vertelt dat er geoefend is in rollenspellen met behulp van een trainingsacteur. Men geeft verder aan dat theorie en praktijk tijdens de training op een prettige manier zijn afgewisseld. Een respondent vult aan: "De training was heel afwisselend wat betreft de toegepaste werkvormen. Naast het bespreken van de theoretische informatie was er ruimte voor onderlinge uitwisseling en om te oefenen. Af en toe was er ook een filmpje of werd er een instructief spel gespeeld."

Opleiders

Ook de trainers die het Kenniscentrum heeft ingezet scoren goed onder de referenten. Zeventig procent geeft hen zelfs het hoogst mogelijke cijfer. De rest is tevreden. Zowel de inhoudelijke als de didactische vaardigheden van de trainers waren naar wens, zo laat men weten. Ook de grote hoeveelheid praktijkervaring van de opleiders werd erg gewaardeerd. Verder vond men de trainers plezierig, duidelijk, enthousiast, activerend, rustig en goed in staat om in te spelen op de groep. Binnen het kader van de beschikbare tijd was er ook voldoende aandacht voor de individuele deelnemers, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen en het geven van feedback. “De deelnemers zagen op tegen de sessies met de acteur, maar uiteindelijk viel het hen erg mee. Er is goed rekening gehouden met de drempel die mensen ervaren bij het oefenen in rollenspellen”, vertelt een opdrachtgever hier bijvoorbeeld. Een tweede meldt dat het Kenniscentrum de maximale groepsgrootte goed bewaakte opdat de deelnemers ieder goed aan bod konden komen. “Ik vind dat wel mooi, daar staan ze voor, zelfs als het de opdrachtgever soms beter uitkomt om meer deelnemers in een groep te kunnen plaatsen”, zegt hij.

Trainingsmateriaal

Drie referenten kunnen niet oordelen over het trainingsmateriaal omdat zij het zelf niet gezien hebben en er evenmin iets over hebben gehoord van de deelnemers. Een vierde respondent is tevreden noch ontevreden omdat hij de hoeveelheid materiaal wat aan de magere kant vond. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal dat bij de trainingen hoorde. In de meeste gevallen betrof het een hand-out van de beeldpresentatie, een reader, foldermateriaal en/of filmpjes. Men vond het materiaal goed verzorgd en helder geschreven. Verschillende respondenten laten weten dat het geschikt was om later nog informatie in op te zoeken.

Accommodatie

Geen van de referenten geeft een oordeel over de trainingsaccommodatie van het Kenniscentrum. Zij hebben doorgaans zelf voor een accommodatie gezorgd. Voor zover er deelnemers naar de trainingslocatie van het Kenniscentrum zijn geweest hebben de opdrachtgevers niets gehoord over hoe die bevalen is.

Natraject

Na afloop van de besproken trajecten hebben de deelnemers een certificaat van deelname ontvangen. Voor zover dat van toepassing was stonden daar de voor het SKJ geldige registratiepunten op vermeld die de deelnemers met de training hadden behaald. Op een enkel incident na zijn de certificaten tijdig toegestuurd en waren ze correct. Twee referenten weten niet of er een evaluatie heeft plaatsgehad. Daarom geven zij geen oordeel over het natraject. Ze sluiten niet uit dat het Kenniscentrum de training met hun collega heeft geëvalueerd. De overige respondenten zijn tevreden over de afronding van de besproken trainingen. De meesten geven aan dat zij na afloop even kort gesproken hebben met de trainer. Sommigen weten zich te herinneren dat de trainer ook met de deelnemers mondeling heeft geëvalueerd. Eén van hen laat weten dat hij het toch wel prettig had gevonden als het Kenniscentrum later nog contact had opgenomen om feedback te vragen. Dan had hij de gelegenheid gehad om aan te geven dat de trainer een advies heeft gegeven dat bij nader onderzoek niet passend bleek te zijn voor zijn organisatie. Twee referenten vertellen dat de deelnemers na afloop van de training een evaluatieformulier hebben ingevuld en dat zij als opdrachtgever een samenvatting hebben ontvangen van de uitkomsten daarvan. Daarnaast hebben deze referenten adviezen gekregen voor hoe ze binnen hun organisatie verder met de materie aan de slag konden gaan.

Organisatie en Administratie

Organisatorisch en administratief gezien is de samenwerking met het Kenniscentrum goed verlopen, zo laten de respondenten weten. Zij zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. “Het was prettig samenwerken. Alles was goed voorbereid. We kregen tevoren te horen aan welke eisen de trainingslocatie moest voldoen en onze contactpersoon was goed toegankelijk per e-mail en telefoon. We konden elkaar altijd op korte termijn bereiken”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Ook de overige referenten melden dat zij het Kenniscentrum goed konden bereiken. Eén van hen tekent wel aan dat hij momenteel wat lang moet wachten op een reactie op zijn vervolgvraag. Een tweede respondent vindt het lastig dat bepaalde trainingen met open inschrijving meestal snel zijn volgeboekt en dat er soms op het laatst een locatieverandering plaatsvindt. Voor zover zij de factuur zelf onder ogen hebben gehad geven de referenten aan dat deze conform de afspraken was opgesteld. Eén opdrachtgever vertelt dat de rekening een foutje bevatte, maar benadrukt dat dit na een telefoontje snel is gecorrigeerd. Voor zover dat voor hen aan de orde is geweest melden de respondenten dat de medewerkers van het Kenniscentrum open stonden voor feedback van hen als klant. “We kunnen altijd in gesprek over verbeterpunten”, zegt één van hen erbij.

Relatiebeheer

Eén referent geeft geen oordeel over het relatiebeheer. Als daar geen aanleiding toe is in verband met een afgesproken traject hoort hij niets van het Kenniscentrum. “Ik meld me altijd af voor nieuwsbrieven en dergelijke, dus ik weet niet hoe zij het aanpakken”, zegt hij erbij. Drie respondenten zijn tevreden noch ontevreden over de manier waarop het Kenniscentrum de relatie met hen onderhoudt. Zij hebben sinds de afronding van het besproken traject niets meer gehoord. Twee van hen hadden het op prijs gesteld als het Kenniscentrum na enige tijd contact met hen zou hebben opgenomen om te vragen hoe het nu gaat binnen hun organisatie met het oog op de afgenomen training. Eén van hen zou ook graag regelmatig op de hoogte gehouden worden van het trainingsaanbod. De derde referent komt tot zijn oordeel omdat het Kenniscentrum nog geen initiatief heeft genomen om contact met hem op te nemen, terwijl dat wel afgesproken was. De resterende zes opdrachtgevers zijn tevreden over dit onderdeel. Vier van deze respondenten hebben evenmin iets vernomen sinds de afronding van de training. Drie van hen hebben niets gemist. De vierde zou het wel op prijs hebben gesteld als iemand van het Kenniscentrum na een half jaar nog eens zou zijn langskomen om te vragen hoe de geleerde materie binnen zijn organisatie is geïmplementeerd en waar de deelnemers tegenaan zijn gelopen. Eén opdrachtgever vertelt dat zijn collega's en hijzelf regelmatig (maar niet te vaak) per e-mail op de hoogte worden gehouden van het actuele trainingsaanbod. Een tweede geeft aan dat hij beschikt over een opleidingsplan dat toegespitst is op wat voor zijn organisatie van belang is. Bovendien heeft hij zeer regelmatig contact met Regiecentrum Bescherming en Veiligheid in verband met andere samenwerkingstrajecten. Tot slot merkt een opdrachtgever nog op dat hij het prettig zou vinden als de trainingen rondom het signaleren van huiselijke geweld en kindermishandeling en de Meldcode duidelijk onder de naam van Veilig Thuis Friesland zouden worden aangeboden en niet onder de vlag van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. “De naamgeving is lastig en verwarrend, dat moet duidelijker. Ze zijn er wel mee bezig, geloof ik”, zegt hij erbij.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten kunnen niet oordelen over de prijs-kwaliteitverhouding van de afgenomen trajecten. Eén van hen heeft geen zicht op wat vergelijkbare trainingstrajecten kosten bij andere aanbieders. De tweede laat weten dat de trainingen onder een raamovereenkomst vallen waarin ook andere diensten van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid zijn opgenomen. Hij weet niet hoe de afgenomen trainingen zijn verrekend. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de besproken trajecten. “Gezien de reacties van de deelnemers was de training de prijs waard” en “Deze training werd gesubsidieerd, dus dan is de prijs lager dan die van een commerciële aanbieder”, zeggen twee van hen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten bevestigen dat zij in de praktijk resultaat zien van de besproken trainingen. Eén van hen zegt hierover: "Het heeft een stukje bewustwording en inspiratie teweeg gebracht bij de mensen en ze weten nu welke wegen ze moeten bewandelen als zich een situatie voordoet." De respondenten zijn al met al zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de trainingen zoals die uitgevoerd zijn door het Kenniscentrum van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. De helft geeft hiervoor zelfs het hoogst mogelijke cijfer. Verschillende van hen benadrukken nog eens dat zij de samenwerking als prettig hebben ervaren, dat de trainers deskundig waren en dat de training effectief was en goed gevallen is bij de deelnemers. "Ik ben blij dat we zo'n waardevolle partner hebben die puur op de ernstige problematiek heel deskundig is", zegt één van hen nog. Eén opdrachtgever noemt als verbeterpunt dat het Kenniscentrum wat meer vraaggericht zou kunnen werken. Hij ervaart de aanpak momenteel als vooral aanbodgericht. Alle respondenten geven aan dat zij de trainingen van het Kenniscentrum zouden aanbevelen aan collega's. Verschillende van hen hebben dat ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Regiecentrum Bescherming en Veiligheid op 08-06-2017.

Algemeen

Onder het motto 'grip op veilig leven' zet Regiecentrum Bescherming en Veiligheid haar expertise in. De onderdelen Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis maken deel uit van deze organisatie. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid vindt dat jeugdigen én volwassenen recht hebben op een veilige omgeving om zich optimaal te kunnen ontplooiën. Daarvoor werkt zij nauw samen met de wijk- en gebiedsteams ter bevordering van een preventieve aanpak. Gezamenlijk wordt er een (gezins-) veiligheidsplan gemaakt dat structuur en veiligheid biedt zodat cliënten met behulp van hun sociale netwerk hun eigen kracht en vermogen tot zelfregie hervinden. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid adviseert, onderzoekt, verwijst en regisseert daar waar een steuntje in de rug nodig is. Maar is ook doortastend bij 'drang en dwang'. In Friesland werken 24 gemeenten samen bij het inkopen van specialistische hulp. Via een 'menukaart' ziet men een overzicht van het aanbod dat provinciaal is ingekocht en door gebiedsteams ingezet kan worden. Onderdeel van Regiecentrum is het Kenniscentrum. Zij biedt deskundigheidsbevordering in de vorm van trainingen voor professionals aan. Op dit onderdeel richt het voorliggende Cedeo onderzoek zich.

Kwaliteit

Voor het geven van trainingen kan Regiecentrum Bescherming en Veiligheid gebruikmaken van interne en externe experts. Nieuwe medewerkers worden geschoold op verschillende onderdelen: Voorbeelden daarvan zijn de 'functiescholing' en de 'agressietraining'. Daarnaast worden zij, plus medewerkers die al langer in dienst zijn, ook verplicht geschoold in onder andere 'werken met het vlaggensysteem' en het 'tuchtrecht'. Tevens kan men een aantal cursussen en workshops in de 'vrije ruimte' volgen. Voorbeelden daarvan zijn 'meerzijdige partijdigheid', 'gespreksvoering met kinderen', optreden ter terechtzitting, 'balans in de drukte' en 'BHV'. Sommige trainingen rondt men af met een toets terwijl bij andere het indienen van een portfolio zorgt voor afronding. Trainingen worden vaak in duo's gegeven om kennis te delen vanuit verschillende invalshoeken en kwaliteit te borgen. Zo werkt een gedragswetenschapper of jurist bijvoorbeeld samen met een jeugdzorgwerker en/of (externe) acteur. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid maakt intern gebruik van circa zestien trainers die deze taak naast hun gewone werk uitvoeren. Het grote voordeel daarvan is dat zij hun eigen praktijkervaring kunnen inbrengen en delen met de cursisten. Mocht er behoefte zijn aan nieuwe trainers, dan volgt er een interne werving- en selectieprocedure, meestal op voordracht van een teammanager. Vervolgens wordt er goed gemonitord op deskundigheid, ervaring, didactische vaardigheid, praktijkkennis, casuïstiek en kennisoverdracht. Train-de-trainer, intervisie, coaching en feedback vormen belangrijke ondersteunende middelen om de kwaliteit van de deskundigheid te bevorderen en te bewaken. Borging van een stuk professionaliteit vormt eveneens een vast onderdeel in zowel sollicitatie- en functioneringsgesprekken.

Continuïteit

Per 1 januari 2015 is de inrichting van de jeugdzorg in Nederland veranderd. Zo zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor uitvoering en financiering van taken op het gebied van zorg voor de jeugd. Bij complexe zaken en voor advies maakt men gebruik van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. Zij doet zowel de gedwongen hulpverlening (ondertoezichtstelling, jeugdreclassering en voogdij) als complexe zaken waar nog geen uitspraak van de rechter aan vooraf is gegaan. Kort gezegd: hulpverlening bij 'dwang' en 'drang'. Hierbij zal men trachten om vanuit preventief oogpunt te handelen met als doel zoveel mogelijk integraal te werken aan herstel van de zelfredzaamheid. Daarbij wordt de eigen kracht van het gezin en haar omgeving als uitgangspunt genomen. De hulpverlening is daarmee oplossingsgericht en flexibel en wordt op maat ingericht al naar gelang de behoefte van de cliënt. Met de inrichting van diverse wijkteams, waarbinnen medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid zijn gedetacheerd, wordt de zorg ook dichterbij de cliënt gebracht. Dankzij de professionalisering in de jeugdzorg heeft deskundigheidsbevordering nog meer prioriteit gekregen.

Daartoe biedt zij geaccrediteerde cursussen en trainingen aan zodat de medewerkers gecertificeerd (kunnen) worden dan wel blijven en hun registratie kunnen (laten) opnemen in het SKJ (het voormalige BAMw-register). Regiecentrum Bescherming en Veiligheid richt zich met de overname van het steunpunt huisgelelijk geweld niet alleen op jeugd, maar ook op volwassenen en ouderen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is versterkt, acht Cedeo de continuïteit van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het opleidingsaanbod wordt continu onder de loep genomen. Nadrukkelijk kijkt men naar wensen en behoeften van de werkvloer en hoe men daarop zo goed mogelijk kan inspelen. Trainingen worden vooral gewaardeerd om de zorgvuldige opbouw en praktische insteek. De stof blijkt goed aan te sluiten bij de dagelijkse praktijk en de diversiteit aan werkvormen verduidelijkt het geheel. Alle cursussen en trainingen worden zorgvuldig geëvalueerd zodat het aanbod nog verder geoptimaliseerd kan worden. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid neemt nadrukkelijk alle verbeter tips vanuit de eigen organisatie ter harte om in de toekomst haar dienstverlening verder te professionaliseren.

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