Klanttevredenheidsonderzoek

Expertisecentrum William Schrikker

27-06-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Expertisecentrum William Schrikker 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN 7

BEZOEKVERSLAG 10

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 12

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
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering		10%		40%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal④		10%		50%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥		20%	20%	40%	
Organisatie en Administratie		10%	10%	60%	20%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%		60%	20%
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 heeft hier geen zicht op.
③ Eén referent heeft hier geen zicht op.
④ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
⑥ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
⑦ Eén referent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals het Expertisecentrum William Schrikker (hierna het Expertisecentrum te noemen) dit aanpakt, zijn alle referenten die daar zicht op hebben, tevreden. Eén van de belangrijkste redenen om met hen samen te werken, is het feit dat men goed weet te luisteren naar de vraagstelling vanuit de klant. De meeste respondenten geven dan ook aan al jaren met hen zaken te doen. “Wij hebben een soort eerste verkenning gedaan waarna een bredere vertegenwoordiging ook met de beoogde trainers om de tafel heeft gezeten”, “De betreffende training is door hen ontwikkeld maar vanaf het begin zijn wij er actief bij betrokken. Gaande het traject hebben we ook veel contact gehad waardoor het programma ook nog bijgesteld kan worden” en “Wij hebben periodiek overleg met hen. Voorafgaand aan de training hebben we met hen onze wensen kunnen bespreken. Daarna hebben we met alle partijen verder vorm en inhoud aan de uitvoering kunnen geven”, geven enkele referenten ter verklaring aan.

Ook benoemt men in deze fase de flexibiliteit, de korte lijnen en de goede afstemming. Eén geïnterviewde zegt daarover: “Het eerste gesprek was prima maar bij de start van de uitvoering ging het toch niet helemaal zoals verwacht. Daar zijn zij toen direct op ingesprongen en hebben het tijdig en adequaat kunnen herstellen.” Een ander deelt mee dat men al jaren met elkaar samenwerkt: “Het Expertisecentrum voert al jaren een onderdeel binnen de Functiescholing uit. Daarom is er bij ons niet echt sprake van een voortraject.” Om deze reden onthoudt hij zich van een oordeel op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent geeft ook geen mening op het onderdeel opleidingsprogramma. De overige negen tonen zich tevreden en zeer tevreden. Men is van mening dat het programma goed aansluit op hetgeen in het voortraject is besproken. Daarnaast vindt men de offerte helder en duidelijk. Datzelfde geldt voor de prijsstelling. “We hebben eigenlijk continu afstemming. Bij elke nieuwe training nemen we de hele checklist nogmaals door. En ontvangen we een nieuwe offerte”, “We bouwen deels voort op de eerste groep en brengen onze ervaringen in bij een volgende keer” en “Dankzij een gedegen voortraject was het plan goed. We hebben nog wel een aantal keren gebeld en gemaild. Ook is er nog een aparte afspraak gemaakt met de gedragswetenschappers om te kijken waar nog beter ingezoomd zou kunnen worden”, luiden enkele verklaringen.

Uitvoering

Eén geïnterviewde spreekt zijn zorgen uit over de uitvoering. “Het programma is drastisch veranderd. Bestond het vroeger uit vijf dagen, nu is het modulair opgebouwd. Op papier leek het geweldig maar in de praktijk blijkt het een puinhoop. De deelnemers in de groepen hebben geen idee wat ze moeten doen en zijn compleet in verwarring. Zij worden totaal niet geïnformeerd over hoe het nieuwe systeem werkt en hebben daardoor geen idee hoe ze aan hun competentieverplichtingen moeten voldoen. Bovendien was men ook niet goed te spreken over de inhoud van de modules omdat deze weinig toevoegden in hun ogen. Het model is teveel uitgekleed. Daar hebben we met het Expertisecentrum gesprekken over gehad en zijn opnieuw met de ontwikkelaars en docenten om de tafel gaan zitten. Deze gesprekken gingen goed maar helaas is er weinig of onvoldoende veranderd, zo bleek uit de evaluatieformulieren. In het kort: iedereen is nog bezig met deze training en niemand heeft deze nog afgerond. En dit loopt al vanaf 2015. Dus ik kan niets anders concluderen dan dat ik ontevreden over dit geheel ben.” De andere referenten hebben positieve ervaringen. Sommigen baseren hun mening op feedback van de deelnemers. Anderen kunnen een uitgebreidere toelichting geven: “We hebben een eerste functiegroep gehad en nu doen we het voor andere deelnemers. Het was een hele uitdaging om een goede balans te vinden tussen feitelijke kennis en oefeningen. Maar het is goed gelukt kan ik zeggen”, “De training bestaat uit meerdere bijeenkomsten en diverse niveaus. De methodiek wordt vertaald naar de cursist. Het prettige is dat men heel dicht bij de doelgroep staat. Tevens kunnen cursisten eigen casuïstiek inbrengen waardoor zij concrete handvatten krijgen”, “Inhoudelijk is het heel interessant. Nu moeten we nog zoeken naar toepassing en borging in de praktijk. Daar hebben we binnenkort een gesprek over” en “Er zit een goede mix in het programma tussen theorie en praktijk maar ook door de afwisselende werkvormen.”

Opleiders

Voor de trainers heeft men veel lof. Degene die een neutrale beoordeling geeft, verklaart dat de eerste trainer niet meer bij de William Schrikker Groep werkt. “En hij was heel goed. Doordat een andere trainer het heeft overgenomen, heeft het geheel vertraging opgelopen. Bovendien heeft het de nodige impact op de groep gehad.” De andere negen zijn enthousiast over de kwaliteiten van de trainers die worden ingezet. Zij worden bestempeld als deskundig maar ook goed anticiperend op de behoefte van de groep. Zo zeggen de referenten onder meer: “De deelnemers kunnen veel eigen casussen inbrengen waardoor het dichtbij hun eigen praktijk komt”, “Als er twee trainers worden ingezet, dan vullen ze elkaar goed aan”, “Men is in staat om medewerkers uit te dagen en zich te verplaatsen in de doelgroep. Bovendien sluit hun benadering heel goed aan op onze eigen visie”, “De trainer is betrokken op het onderwerp”, “Zij weten een veilige omgeving neer te zetten”, “Het zijn mensen met heel veel ervaring die in staat zijn om mensen mee te nemen” en “Zij krijgen van onze deelnemers de hoogte score.”

Trainingsmateriaal

Niet iedereen heeft zicht op het trainingsmateriaal dat is ingezet. Daardoor geven twee respondenten geen oordeel op dit onderdeel. Van de resterende acht, zijn er zeven tevreden en zeer tevreden. Zij verklaren dat mensen boeken en/of studiemappen ontvangen en formats die bruikbaar zijn. Enkele citaten: “Vooraf ontvangen de deelnemers een mail of een opdracht of leeswerk voor de eerstvolgende bijeenkomst”, “Achteraf worden ook de sheets toegestuurd” en “Er is veel leeswerk vooraf te doen en tussentijds krijgt men nog aanvullingen toegestuurd.” Eén referent geeft aan dat de mensen een lege map kregen en dat het naslagwerk volledig ontbrak. “Ook al blijven de ontwikkelingen achter, dan nog moet je zorgen dat mensen geïnspireerd worden. Het was vroeger goed maar nu wordt het wel heel dun.” Zo luidt zijn verklaring voor zijn ontevreden score.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Over een stuk nazorg zoals het Expertisecentrum dit aanbiedt, zijn de meningen (zeer) verdeeld. Twee referenten zijn ontevreden en verklaren: “Wij doen dit traject al jaren waarbij de William Schrikker Groep één van de dagen in een vastomlijnd programma uitvoert. Zij doen dit op dag 6 van een totaal programma van zeven dagen. Dan verwacht ik een snelle terugkoppeling zodat we eventueel nog kunnen schakelen. Maar die terugkoppeling laat heel lang op zich wachten” en “Als opdrachtgever heb ik geen enkele terugkoppeling gehad en dat zou ik wel graag willen zodat we een stap richting borging zouden kunnen zetten. Daar mis ik nog wel wat informatie over. Ik zou dan ook de suggestie willen doen dat ze wellicht in de offerte een omschrijving voor nazorg kunnen doen.” Twee andere respondenten zijn neutraal gestemd: “De zorg rondom onze deelnemers vind ik te beperkt. Men staat wel open voor feedback maar er verandert niets. Onze mensen hebben werkelijk geen idee hoe ze hun proeve van bekwaamheid kunnen behalen” en “We hebben een lijst gekregen om in te vullen maar ik zou een persoonlijk gesprek na afloop meer op prijs stellen.” Daarnaast tonen vier referenten zich tevreden. Dat is mede te wijten aan het rendement dat de training heeft opgeleverd. Deelnemers hebben handvatten gekregen waar ze in hun praktijk mee aan de slag kunnen. Zo zegt men onder andere: “Mensen zijn zich meer bewust geworden van de onderlinge verwachtingen en de rollen van de verschillende mensen in het proces”, “Deelnemers hebben nieuwe kennis opgedaan en beter inzicht gekregen in complexe situaties” en “Wij hebben de meest actuele inzichten paraat.” Ook geven de referenten aan dat de trainer altijd na afloop nog gebeld of gemaild kan worden. Tot slot zijn er twee geïnterviewden die hier geen zicht op hebben en daarom geen mening geven.

Organisatie en Administratie

Tachtig procent geeft aan dat zij van mening zijn dat het Expertisecentrum de organisatie en administratie goed op orde heeft. “Ik vind hen zorgvuldig maar de afhandeling kan wat sneller”, “Per mail krijg ik snel een reactie”, “Telefonisch vind ik hun bereikbaarheid niet goed. En er is ook het een en ander mis gegaan. Maar overall gezien, ging het goed” en “Onze afdeling opleidingen heeft veel contact met hen. Zij weten elkaar goed te vinden.” Ook geeft men aan dat de afspraken worden nagekomen en dat alle informatie tijdig is verstuurd. Eén referent toont zich ontevreden en wijst voor zijn verklaring naar hetgeen hij bij de ‘uitvoering’ heeft aangegeven. Aanvullend licht hij nog het volgende toe: “Buiten het feit dat niemand nog iets heeft afgerond en de mensen niet weten hoe ze verder moeten, heb ik hen gevraagd om een overzicht van wie wat heeft gedaan. Daar wacht ik nu al twee maanden op. Daar moet ik zelf continu achteraan gaan. Ik ben van mening dat het Expertisecentrum de mensen mee moet nemen en moet begeleiden tot het eind. Ons interne beleid is dat opleidingen in tien maanden afgerond moeten zijn maar zij hebben geen tijdspad aangegeven. Kortom: de verwachtingen worden niet goed genoeg gemanaged en ik vind hen daarin onvoldoende proactief.” Degene die een neutrale beoordeling geeft, vindt dat men nog beter tussen de aangesloten partijen moet kunnen schakelen. Hij vertelt: “Wij zijn met drie partners het traject ingegaan maar facturen moeten we zelf verdelen. Ik vind dat zij daarin nog wel stappen kunnen zetten. Ontzorg de klant nog beter, ook qua logistiek.”

Relatiebeheer

De manier waarop het Expertisecentrum de relatie met haar afnemers onderhoudt, wordt door iedereen (zeer) gewaardeerd. Sommigen doen meerdere zaken met hen samen zoals het schrijven van artikelen of het organiseren van symposia. Dat leidt ertoe dat deze referent meerdere contactpersonen binnen de organisatie heeft. Anderen hebben één aanspreekpunt en dat gaat prima. “Ik vind hen niet alleen netjes maar zij nemen ook het initiatief voor contact”, “Men staat open voor feedback” en “Soms ontvang ik ook een nieuwsbrief”, luiden verklaringen van enkele referenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de prijs en geeft daarom geen oordeel. Degene die op eerdere onderdelen kritisch was, beoordeelt dan ook de prijs-kwaliteitverhouding met een onvoldoende. De anderen vinden de verhouding ‘in balans’, ‘prima’ en ‘voldoende zo’.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Dezelfde referent die op een aantal eerdere onderdelen ontevreden was, is dit ook op het eindoordeel. De overige negen zijn (zeer) content over het geheel en de samenwerking met het Expertisecentrum. De uitgevoerde trajecten sloten goed aan bij de doelgroep waardoor het rendement uiteindelijk goed is geweest. Ter toelichting: “Ze zoeken echt samen met ons naar een passende oplossing. Daardoor ontstaan echt programma’s op maat”, “Het is een betrouwbare en professionele organisatie. Bovendien vind ik hun bejegening richting begeleiders en cliënten heel goed”, “Men heeft kennis van zaken en is echt betrokken”, “Zij kijken echt goed naar de behoefte van de medewerkers, denken mee, kunnen het goed op maat maken en hebben een goede eindkwaliteit geleverd” en “Ik vind hen toegankelijk en flexibel. Daarnaast komen ze de afspraken na. Ook handelen zij accuraat. Ik voel me bij hen echt de klant.” Buiten hetgeen al eerder in het rapport aan de orde is gekomen, geven enkelen nog de volgende tips: “Stem vooraf nog beter af welke behoefte er bij de deelnemers leeft. Zijn het bijvoorbeeld mensen met 2 of 10 jaar ervaring”, “Trainingen moeten toegankelijk genoeg blijven en probeer ze nog beter te ontsluiten voor meerdere doelgroepen. Met andere woorden, let op de prijs”, “Wij hebben een vaste contactpersoon maar die heeft het verder intern doorgezet. En daar is het blijven liggen. Dus blijf vooral ook goed monitoren” en “Ook al is er geen materiaal gebruikt, probeer toch nog iets digitaal door te sturen. Informatie is altijd welkom.” Desgevraagd geven allen aan dat zij het Expertisecentrum zullen aanraden aan anderen. Degene die zich niet tevreden heeft getoond op een aantal onderdelen zegt erbij: “Het is een experiment geweest dus ik vind wel dat ze de kans moeten krijgen om het te herstellen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders		10%	10%	50%	30%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie				40%	60%
Natraject②			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer③				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④					10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

② Eén referent heeft geen mening over het natraject.

③ Zes referenten geven geen oordeel over het relatiebeheer.

④ Negen referenten hebben geen zicht op de prijs.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Naast maatwerktrajecten, biedt het Expertisecentrum van de William Schrikker Groep ook trainingen met een open inschrijving aan. In veel gevallen, zo geven referenten aan, heeft men gekeken op de website ‘Jeugdzorg Leert’, waar het complete opleidingsaanbod staat. Vervolgens kan men zich via een link, per telefoon of per e-mail aanmelden. Ook geeft een aantal van hen aan dat zij zich intern via ‘Aagje’ kunnen inschrijven. Interne respondenten bespreken hun wensen eveneens met teammanagers. Na aanmelding, ontvangt men direct een bevestiging met relevante details. Tevens geven geïnterviewden aan dat ze ook nog reminders ontvangen. Al met al toont men zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals de respondenten dat hebben gezien, is voor allen helder en duidelijk. De websites, waaraan men refereerde, zijn goed toegankelijk en kennen inhoudelijk de juiste informatie. Hoewel één referent opmerkt: “Ik vind het wel een hele speurtocht om bij de informatie te komen maar dat vind ik niet zo erg.” Een volgende referent verklaart: “Voordat ik aan de training mocht deelnemen, moest ik eerst een toets maken in de elektronische leeromgeving.” Degenen die dat moesten doen, geven eveneens aan dat zij op tijd de juiste inlogcodes hebben gekregen.

Uitvoering

Negen van de tien referenten tonen zich (uitermate) tevreden over de uitvoering. Degene die een neutrale beoordeling geeft, verklaart hierover het volgende: “De opzet is goed en de afwisseling tussen theorie en praktijk is ook prima. Maar, als je net begint te werken bij de William Schrikker Groep, moet je heel veel cursussen in korte tijd doen terwijl je daarnaast ook nog je dagelijkse werkzaamheden hebt. Alles bij elkaar is wel veel, zeker ook met de reistijd. Ik vind dat mensen teveel worden belast.” Anderen verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: “Het was een leuke dag met een variatie aan mensen. We hebben veel vragen kunnen inbrengen evenals eigen casuïstiek. Maar we hebben vooral geleerd om vanuit andere invalshoeken te kijken”, “We hebben veel afwisselende werkvormen gebruikt zoals rollenspellen en groepsdiscussies. Hierdoor konden we veel oefenen door dingen op elkaar uit te proberen. Dat had echt meerwaarde”, “Omdat ik in de ondersteunende dienstverlening zit, heb ik een veel beter inzicht in de werkzaamheden van een jeugdzorgwerker gekregen” en “Door de toets kun je sneller de diepte in. Ik was echt blij verrast want het geheel kende heel erg een praktijkgerichte insteek.” Hoewel één geïnterviewde tevreden is, merkt hij het volgende op: “Zelf zit ik in de Jeugdreclassering en sta ik dus wat verder af van de Jeugdbescherming. Omdat deze training verplicht is, heb ik deze gevolgd. Maar wat ik jammer vind is dat ik persoonlijk deze training graag eerder had willen volgen en/of dat er ook aandacht voor Jeugdbescherming is.”

Opleiders

De opleiders voldoen voor acht van de tien referenten goed tot zeer goed. Zij worden geprezen om hun inhoudelijke kennis maar ook om hun didactische vaardigheden. Tevens weet men in te spelen op de behoefte in de groep en staat men open voor vragen. Daarnaast vertellen referenten nog het volgende: “De trainer gaf iedereen de ruimte en wist een prettige sfeer te creëren”, “Het geheel was afwisselend, onder andere door veel interactie en rollenspellen”, “De trainer was zeer gedreven. Hij bood ook aan dat als we toekomstige casussen hadden, we nog steeds bij hem terecht konden”, “Er werd nadrukkelijk geïnventariseerd wat de deelnemers wilden bespreken dus dat vond ik heel plezierig”, “De trainer gaf ook nadrukkelijk aandacht voor vragen van externen. Hij hield goed vinger aan de pols en wist een veilige omgeving neer te zetten” en “We hebben veel verschillende opleiders gehad. Zij konden vol passie vertellen en waren enthousiasmerend. Maar qua inhoud had het wat mij betreft in minder tijd gekund.” Eén van hen geeft nog wel de suggestie om de theorie nog meer te verpakken in de interactie omdat deelnemers praktisch ingesteld zijn. Eén geïnterviewde is ontevreden omdat de trainer onvoldoende in staat was om te anticiperen op de groep en niet open stond voor feedback: “Zowel de trainer als de deelnemers zijn in hetzelfde vakgebied werkzaam. Hij kreeg een aantal kritische vragen voorgelegd omdat de informatie die hij verstrekte niet strookte met onze werkpraktijk. Daardoor raakte hij geïrriteerd waardoor wij afhaakten.” En degene die neutraal is verklaart tot slot dat hij meerdere trainers heeft gehad: “Over het algemeen vond ik dat zij teveel hun eigen mening gaven en daardoor minder objectief waren.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is voor iedereen in orde. “Het materiaal dat de William Schrikker Groep beschikbaar stelt, kun je meteen inzetten bij de gesprekken”, zo geeft één geïnterviewde aan. Naast papier en een pen, spreekt men van hand-outs, PowerPoint presentaties en een map. “Maar we kregen ook een stuurwiel met verschillende gradaties. Waar moet je op letten en met tekeningen die je kinderen kunt voorleggen. Dat is heel fijn want het is een actueel onderwerp”, zegt een volgende. Een derde: “Alle handvatten staan op kleine kaartjes die je dus makkelijk mee kunt nemen.” Sommigen delen mee dat zij de materialen vooraf kregen zodat men zich ook kon inlezen. Eén van hen geeft nog wel de tip om niet alles uit te printen maar het vooral digitaal ter beschikking te stellen. “Of”, zo zegt hij, “bundel het in een soort boekwerk.”

Accommodatie

De meeste trainingen hebben op het hoofdkantoor plaatsgevonden. Maar ook andere locaties zijn gebruikt. Men is van mening dat alle accommodaties goed tot zeer goed voldoen. Zowel qua bereikbaarheid en parkeergelegenheid maar ook qua voorzieningen als de lesruimte en de koffie/thee.

Natraject

Eén referent vindt dat er niet echt sprake is van een natraject. Hij heeft alleen na elke dag een evaluatieformulier ingevuld en dat was het. Daarom geeft hij geen beoordeling op dit onderdeel maar doet wel de suggestie dat het nog meer op maat gemaakt zou kunnen worden. Een ander is neutraal: “De eindopdracht was te belastend. Deze moest in twee weken binnen de elektronische leeromgeving worden afgerond maar als je fulltime werkt, is dat bijna niet te doen. Dat heb ik ook aangegeven op het evaluatieformulier waar ik eveneens mijn naam op had gezet. Jammer genoeg is niemand daar bij mij op teruggekomen.” Andere referenten delen eveneens mee dat zij een evaluatieformulier hebben ingevuld en de meesten geven tevens aan dat zij een certificaat hebben ontvangen. Op de vraag wat de trainingen voor hen hebben opgeleverd, antwoordt men onder meer: “Ik heb tips gekregen over hoe te handelen. Daar heb ik echt wat aan bij het uitoefenen van mijn vak want ik deed het heel anders”, “Mijn actuele kennis is toegenomen”, “Bij mij is een stuk bewustwording gecreëerd” en “In de intervisiegesprekken komt het onderwerp ook aan bod.”

Organisatie en Administratie

Voor de meeste referenten is de organisatie en administratie bij het Expertisecentrum goed op orde. Men weet wie men nodig heeft en de informatie die wordt gestuurd, is duidelijk. Hoewel één van hen vindt dat men telefonisch slecht bereikbaar is. Dat is de reden voor zijn neutrale score. Anderen hebben alleen per mail contact gehad en dat gaat goed. Referenten geven ook aan dat het Expertisecentrum de afspraken goed nakomt en alles tijdig meldt.

Relatiebeheer

Voor interne referenten is er geen sprake van enig relatiebeheer, zo vinden zij. Daarom geven zij op dit onderdeel ook geen beoordeling. De andere vier geven wel hun mening en vertellen dat dit onderdeel wat hen betreft goed tot zeer goed op orde is. “Ze overvoeren je niet met overbodige informatie”, zo zegt één van hen erbij. Anderen krijgen ook een nieuwsbrief die zij interessant vinden. “Je kunt hen altijd benaderen en je kunt ook over alles met hen sparren”, geeft één referent tenslotte aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen referenten hebben geen zicht op de prijs. Voor interne respondenten geldt dat zij geen deelnameprijs hoeven te betalen. Externen betalen wel maar weten niet wat het bedrag is geweest. Eén van hen deelt mee dat hij trainingen over het algemeen duur vindt maar dat de kwaliteit van deze training goed was. Dat is de reden dat hij een zeer tevreden score op dit onderdeel geeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek geeft negentig procent van de geïnterviewden aan dat zij tevreden zijn over het totaal. Enkele citaten over geconstateerde positieve punten van het Expertisecentrum: “Het zijn leuke trainingen in een open en toegankelijke setting”, “Het aanbod is divers en compleet en sluit goed aan bij de doelgroep”, “Opleiders hebben veel verstand van zaken”, “De trainingen sluiten goed aan en de resultaten kan ik daadwerkelijk in mijn dagelijkse praktijk gebruiken”, “Mensen worden echt gestimuleerd en uitgedaagd om je eigen professie op peil te houden”, “Trainingen zijn inhoudelijk krachtig en actueel” en “Het voegt echt iets toe.” Buiten de eerder in dit rapport gesignaleerde tips, maakt een enkeling nog de volgende opmerking: “Zorg dat de theorie korter en krachtiger is”, “Trainers kunnen nog meer begeleid worden. Ik had de indruk dat men nog zoekende was” en “Ik heb bij mijn vorige werkgever ook al veel cursussen gevolgd dus wat mij betreft had ik delen kunnen overslaan. Sommige zaken zijn daarmee dubbelop gebeurd terwijl ik mijn benodigde punten al binnen had. Mijn tip is dus dat men goed kijkt naar wat individuele cursisten al hebben gehaald of bereikt en stel dan voor hen bijvoorbeeld een versneld programma samen.” Degene die uiteindelijk neutraal in zijn totaal oordeel is verwijst hiervoor naar hetgeen bij ‘opleiders’ staat vermeld. Daarnaast voegt hij nog toe: “Monitor trainers nog beter zodat zij zich niet persoonlijk aangevallen voelen maar wel in staat zijn om discussies op een correcte manier in goede banen te leiden.”

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 Expertisecentrum William Schrikker op 27-06-2017.

Algemeen

De William Schrikker Groep (hierna WSG) biedt hulp en ondersteuning aan kinderen met een (verstandelijke) beperking of chronische ziekte en aan kinderen van ouders met een beperking. William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering (WSS JB&JR) biedt, als gecertificeerde instelling, in elke regio gespecialiseerde jeugdhulp. Dit betreft zowel de uitvoering van vrijwillige begeleiding als de maatregelen in het kader van ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering. Het dienstenaanbod van de William Schrikker Groep behelst een breed spectrum, van veelvoorkomende tot zeer complexe opvoedvragen. De hulpvraag en daarbij het hulpaanbod vereisen maatwerk. Eén van de bedrijfsonderdelen is het Expertisecentrum. Het Expertisecentrum draagt actief bij aan het ontwikkelen, borgen en overdragen van de kennis en vaardigheden die nodig zijn rondom deze problematiek. Belangrijk onderdeel van het portfolio van het Expertisecentrum zijn trainingen, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft. Zowel opleidingen met een open inschrijving als maatwerk en in-company behoren tot het dienstenpakket. Het gesprek vond plaats met mevrouw P. Stienstra (adviseur Leren en Opleiden), mevrouw I. Kloose (opleidingscoördinator externe opdrachtgevers), mevrouw M. Lubbers (secretaresse opleidingen intern) en mevrouw M. Zeeman (secretaresse opleidingen intern).

Kwaliteit

Het Expertisecentrum adviseert en ondersteunt professionals, ontwikkelt nieuwe instrumenten en methodieken, ontwikkelt trainingen, voert trainingen uit en geeft advies aan organisaties die hun zorgaanbod willen uitbreiden of verbeteren voor kinderen met een beperking of voor kinderen van ouders met een beperking. Bij het centrum werken deskundigen uit verschillende disciplines. Zij kennen niet alleen het veld van de jeugdzorg en de gehandicaptenzorg, maar hebben ook didactische en orthopedagogische kennis en ervaring. Daarbij beschikt het centrum over deskundigheid op het gebied van projectmanagement en onderzoek. Het Expertisecentrum werkt nauw samen met de bureaus Jeugdbescherming in Noord-Holland en Gelderland. Dat heeft ten aanzien van opleidingen geresulteerd in de website ‘Jeugdzorg Leert’ waarop het totale opleidingsaanbod staat vermeld. Intern is er een groot aantal collega’s die, naast de uitoefening van hun eigen functie, de rol van trainer vervullen. Zij krijgen een intern opleidingstraject aangeboden en veelal worden zij als tweetal ingezet. Daarbij vullen zij elkaar goed aan op inhoud en praktijk. Mede dankzij de collega’s die zich actief in het werkveld bewegen, heeft men goed voeling met alle vraagstellingen en ontwikkelingen. Daarnaast werkt het Expertisecentrum nauw samen met een aantal externe trainers die nog steeds in de praktijk werkzaam zijn. Om het gedachtegoed van de organisatie goed te borgen, vindt er geregeld overleg plaats over inhoud en ontwikkelingen. Van trainers wordt verwacht dat zij hun bevindingen eveneens delen met de organisatie. Evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers zorgen ervoor dat de kwaliteit gemeten én geborgd wordt. Inmiddels gebeurt dat digitaal waarbij het Expertisecentrum ernaar streeft om verdergaande digitale mogelijkheden nog meer in te zetten, bijvoorbeeld door middel van het stellen van vragen in het voortraject, evaluatie direct na afloop maar eveneens een meting na een paar maanden. Ook de trainer kan, middels dit systeem, beter terug rapporteren.

Continuïteit

Het Expertisecentrum wordt steeds meer door externe partijen ingeschakeld zoals bijvoorbeeld door zorgaanbieders. Op marktvragen wordt alert ingespeeld. Stond tijdens de hele transitieperiode de nieuwe jeugdwet centraal, nu zijn vragen steeds meer geënt op inhoud en vaardigheden. Daar waar mogelijk worden opleidingstrajecten ook modulair aangeboden en kijkt men, nadrukkelijker dan in het verleden, naar de werkervaring van nieuwe medewerkers en de certificeringseisen van het SKJ waaraan zij nog moeten voldoen. In 2018 vinden de eerste herregistraties plaats en heeft men met het SKJ nauw contact, onder andere over het overzetten van de behaalde opleidingspunten in de vrije ruimte (tot aan een maximum). Direct leidinggevenden worden nauw in het proces betrokken zodat zij de professionals optimaal kunnen begeleiden. Alle ontwikkelingen worden nauwgezet gevolgd. Dankzij voortschrijdend inzicht verandert ook de visie en kijk op een aantal thema's wat weer gevolgen heeft voor het functioneren van medewerkers, zowel individueel als in de teams. Blended learning krijgt steeds meer aandacht, onder andere in de vorm van e-learning modules en webinars die iedere vierde dinsdag van de maand plaatsvinden en waarbij men live kan inloggen om vragen aan een trainer te stellen. Ook bestaat de mogelijkheid om het later nogmaals te bekijken. Met opdrachtgevers van externe partijen houdt men nauw contact om zo goed mogelijk aan te sluiten op de doelstellingen vanuit de organisatie in combinatie met de individuele leerdoelen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dat de trainingen goed aansluiten op de behoefte in het werkveld, de heldere transfer van theorie naar praktijk alsmede de expertise van de trainers, zijn belangrijke redenen voor externe partijen om van de diensten van het Expertisecentrum gebruik te maken. Tevens weet men daadwerkelijk maatwerk te creëren waardoor er een goede aansluiting ontstaat met het werkveld van de professional. Intern is men van mening dat trainingen actueel en krachtig zijn waarbij mensen meer en meer worden uitgedaagd om nog beter te kunnen anticiperen op de, vaak complexe, vraagstelling van de cliënt.

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