

Klanttevredenheidsonderzoek

Pactum Jeugd en Opvoedhulp

14-09-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Pactum Jeugd en Opvoedhulp 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	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 jaaronzet 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie			10%	70%	20%
Natraject②		10%	30%	40%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer③					
Prijs-kwaliteitverhouding④					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op het natraject.
- ③ Intern is er geen sprake van relatiebeheer.
- ④ Intern betaalt men geen deelnameprijs voor trainingen.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor veruit de meeste referenten is het voortraject, zoals Pactum dat aanpakt, goed tot zeer goed geregeld. Deelnemers worden per mail geïnformeerd maar alles is ook op intranet terug te vinden, zo blijkt uit de interviews. Pactum heeft daartoe de portal 'Kom Verder' ingericht waarbinnen kennisdeling voorop staat. Ambassadeurs binnen de organisatie maken onder meer gebruik van dit kanaal om hun kennis op bepaalde thema's te delen en het op die manier te ontsluiten voor andere collega's. Daarnaast maakt men melding van een app binnen deze portal waarmee men zich dan kan aanmelden. Twee referenten verklaren: "Via 'Kom Verder' kun je alle informatie lezen. Ook de inschrijving gaat makkelijk. Mocht een cursus verplicht zijn, dan krijg je vaak ook nog een mail" en "Je kunt vaak aangeven welke datum jou het beste uit komt. Wanneer je dan bent ingeschreven, krijg je ook nog bericht of een datum definitief doorgaat."

Mocht iemand op een wachtlijst zijn geplaatst, dan volgt automatisch bericht over de nieuwe datum, zo geeft men verder nog als toelichting. Wanneer je bent ingeschreven, volgt snel een bevestiging, zegt men aanvullend. Diegene die op dit onderdeel tevreden noch ontevreden is, geeft hiervoor de volgende verklaring: “Alles is nog in ontwikkeling. Daardoor hapert het vaak en is het aanbod nog mager, wat mij betreft.”

Opleidingsprogramma

Ten aanzien van het opleidingsprogramma, geven alle respondenten aan dat alles helder en duidelijk is. Dat geldt voor de logistieke details en de voorbereiding die men eventueel zelf moet doen. “Als een training niet verplicht is, kun je ook direct met de trainer mailen. Dat gaat heel makkelijk waardoor een en ander nog verder wordt verduidelijkt”, zegt één geïnterviewde ter toelichting. Een tweede: “Het geheel kent een mooie opbouw. Er staat een korte uitleg over de onderwerpen die behandeld gaan worden dus dat geeft in dit stadium voldoende houvast.” Eén referent meldt hier wel nog het volgende: “Het is een vrij nieuw systeem dus je moet je er wel even in verdiepen. Vooral het doorklikken moet je even doorhebben.”

Uitvoering

Over de uitvoering tonen alle referenten zich (zeer) positief. Men vertelt dat de training uit meerdere dagdelen dan wel dagen bestond waarbij men bij één specifieke training ook nog intervisie heeft gehad. Bij de meeste trajecten zat er een periode tussen zodat men in die tussentijd kon oefenen met de opgedane kennis en tools in de praktijk. Mochten deelnemers tegen problemen aanlopen, dan kon men dat bij de volgende bijeenkomst naar voren brengen. Dat er een goede balans in de training zat tussen zowel theorie en praktijk en afwisseling in de werkvormen, blijkt uit de volgende citaten: “De informatie was heel waardevol. We konden met eigen voorbeelden komen maar ook de trainer reikte er een aantal aan. We moesten eveneens casussen in kleine groepjes bespreken waarna het vervolgens plenair terug kwam”, “Er is heel goed naar de basis gekeken omdat daar de meeste problemen uit voortkomen. In de praktijk hollen we vaak vooruit zonder even te kijken naar die basis en de context. Bij mij heeft het vooral weer even een stuk bewustwording gecreëerd”, “De training kende een goede opbouw. Eerst kwamen de eerste twee onderwerpen aan de orde en daarna de volgende twee. De trainer daagde ons uit om met eigen voorbeelden te komen. Hij had zelf een aantal casussen op schrift en aan de hand van kaartjes werden ons vragen gesteld”, “De interactie en discussie met de mede-cursisten vond ik heel waardevol” en “Met name tijdens de intervisiemomenten kon je je eigen voorbeelden inbrengen en kreeg je direct feedback.”

Opleiders

De trainers die Pactum inzet, krijgen veel lof toegezwaaid; de meeste referenten kennen hen de hoogste score toe. Uit de gesprekken komt naar voren dat zij zowel deskundig zijn maar eveneens goed kunnen anticiperen op vragen vanuit de groep. Zij zijn ook in staat om programma's zowel inhoudelijk vorm te geven als interactieve elementen in te voegen die aansluiten op de dagelijkse praktijk van de cursisten. “De trainer is open, vriendelijk en uitnodigend. Hij weet de groep er goed bij te betrekken. Het zijn mensen met veel ervaring en deze specifieke trainer heeft binnen Pactum ook veel coachwerk gedaan”, “We hadden twee trainers die elkaar goed aanvulden”, “Deze trainer heb ik heel hoog zitten omdat hij veel kennis heeft over ‘trauma en hechting’ en ook een veilige setting weet te creëren”, “De collega die deze training heeft gegeven, spreekt echt vanuit heel veel ervaring. Hij gaat op zoek naar de oorzaak en heeft ons zo weer even wakker geschud om goed naar de basis te kijken”, “Buiten de deskundigheid vond ik dat de trainer ook veel mensenkennis had” en “De ene trainer had inhoudelijk veel kennis en de ander gaf zijn visie aan de hand van casussen. Zij vormden een goede combinatie samen”, geven enkele respondenten ter toelichting aan.

Trainingsmateriaal

Negen referenten vinden het materiaal kwalitatief goed en zijn van mening dat het ook achteraf prima bruikbaar is. Zoals een aantal van hen zegt: "Ik heb er zaken uitgehaald en geplastificeerd waardoor ik het in mijn tas mee kan nemen" en "Ik pak het er vaak bij om dingen op te zoeken." Men spreekt van mappen en readers en/of een hand out. Een enkeling maakt melding van het feit dat er naar een bepaald boek is doorverwezen. "We kregen een map met richtlijnen en theorie. Deze systematiek leert je anders te kijken" en "Tijdens de andere training krijg je een hele map. Nu kregen we alleen een hand out als aanvulling die inzoomde op specifieke onderdelen rondom seksualiteit zoals gender, cultuur en LVB", geven twee respondenten aan. Eén geïnterviewde is neutraal in zijn beoordeling van het trainingsmateriaal omdat hij van mening is dat hij de informatie zoals deze is verstrekt, niet van toepassing is als naslagwerk.

Accommodatie

Negen referenten vinden de ingezette accommodatie goed functioneren als trainingslocatie. Alle voorzieningen zijn in orde en er zijn eveneens voldoende ruimtes om ook in kleine groepen uit elkaar te gaan. Eén van hen is echter neutraal omdat hij het onrustig vond. "In de omgeving werd veel gebouwd waardoor het heel erg lawaaiig was en ik me niet goed kon concentreren", verklaart hij erbij. Sommigen hebben van meerdere locaties gebruik gemaakt en vinden deze goed. Datzelfde geldt voor de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid. Ook de cateringfaciliteiten zijn in orde.

Natraject

Over het natraject lopen de meningen uiteen. Veertig procent is ontevreden dan wel neutraal. Dat heeft met name betrekking op een stuk borging van de training. "De werkbegeleiding met de gedragswetenschapper is weg bezuinigd en dat vind ik erg jammer. Daardoor komt de borging nergens meer terug", verklaart degene die ontevreden is. Referenten die tevreden noch ontevreden zijn, delen mee: "Dit onderwerp vind ik zo belangrijk dat eigenlijk iedereen deze training zou moeten doen maar hij is uit het programma gehaald. De trainer had echt veel ervaring en sprak de taal van het werkveld. Helaas is hij niet meer bij ons werkzaam", "Hoe zorg je dat de aandacht hiervoor blijft bestaan? Jammer dat er geen vervolg aan wordt gegeven" en "Als organisatie moeten we er echt over nadenken om het levend te houden." Anderen vertellen juist dat het onderwerp steeds terug komt tijdens bijvoorbeeld overleg binnen het team. Maar, alle referenten zijn wel van mening dat de training hen veel heeft gebracht. 'Bewustwording' wordt meermaals als winstpunt aangehaald. De eerder vermelde portal wordt ingezet als middel om kennis te halen maar ook te brengen. Daardoor is men continu op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en actuele informatie. Ook vertellen de respondenten dat ze een evaluatieformulier invullen en dat men een certificaat krijgt. "We hebben het met een toets moeten afsluiten alvorens wij een certificaat kregen", verklaart één van hen daarbij. Eén referent onthoudt zich van een oordeel omdat hij van mening is dat het een continu proces is.

Organisatie en Administratie

Dat de organisatie intern goed op orde is, blijkt wel uit de scores die op dit onderwerp worden gegeven. Men verklaart dat er een opleidingsfunctionaris is die alles rondom trainingen regelt en ook de communicatie daaromheen verzorgt. Via de mail en via de telefoon is deze persoon goed bereikbaar, zo geeft men in de interviews aan. Ook wordt alle informatie tijdig aangereikt en worden alle afspraken goed nagekomen. Om één referent te citeren: "Het is prettig dat één persoon alles regelt en zich echt verantwoordelijk voelt. Het krijgt steeds meer vorm."

Relatiebeheer

De referenten zijn van mening dat er intern niet echt sprake is van relatiebeheer en onthouden zich daarom van een score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Intern hoeft er geen deelnameprijs te worden betaald waardoor de prijs-kwaliteitverhouding buiten beschouwing blijft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over het geheel. Als meest positieve punten benoemt men de volgende: "Trainingen zijn altijd goed, duidelijk en op de praktijk gericht. Tevens zijn ze goed in te plannen", "Pactum speelt in op de actualiteit", "Je wordt hiermee ondersteund om je eigen professionaliteit op peil te houden", "Pactum heeft een ruim aanbod" en "Er wordt echt een verbinding gelegd tussen de theorie en de praktijk met veel ruimte voor eigen inbreng." De respondenten zijn van mening dat de trainingen inhoudelijk goed zijn afgestemd op de dagelijkse praktijk maar dat er op een stukje logistiek nog wel wat verbeteringen toegepast zouden kunnen worden, zoals eerder in dit rapport al beschreven. Daarnaast maken meerdere respondenten melding van het feit dat borging van het geleerde aandacht behoeft. En één respondent geeft aan het prettig als hij nog een reminder voor aanvang van een training krijgt. Ook delen referenten, die al langer bij Pactum werken en veel trainingen hebben gevolgd, nog het volgende mee. "Kijk ook eens goed naar een stuk verdieping of vernieuwing. Als je alle trainingen hebt gevolgd, dan vind ik het interne aanbod vaak een stuk herhaling. Kijk daarom ook naar aanbod van externe partijen waar wij op zouden kunnen inschrijven", zo verklaart één van hen dit. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. "Wellicht kunnen sommige thema's individueel meer aandacht krijgen zoals hechting", "Er mag meer geanticipeerd worden op onderwerpen die in de doelgroep in de huidige tijd voorkomen en in de toekomst nog meer aandacht zullen vragen bijvoorbeeld de psychopathologie en drugsgebruik" en "Het aanbod is groot en divers. Maar ik mis aandacht voor mijn persoonlijke behoefte. In het functioneringsgesprek komt dit wel aan de orde maar er mag hierbij iets meer aandacht voor opvolging daarvan zijn", geven drie respondenten tot slot nog als tip mee.

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 Pactum Jeugd en Opvoedhulp op 14-09-2017.

Algemeen

Pactum is een organisatie voor jeugd- en opvoedhulp. Haar werkgebied omvat regio's in de provincies Overijssel en Gelderland. Deze hulpverleningsorganisatie stelt drie kernwaarden centraal: de voorhanden zijnde mogelijkheden, het bouwen aan relaties en het nemen van verantwoordelijkheid. Sociale netwerken nemen een centrale plaats in om voor het kind een veilige omgeving te creëren waarbinnen hij of zij verantwoord kan opgroeien. Pactum biedt oplossingsgerichte mogelijkheden. Daartoe zoekt zij nadrukkelijk naar passende middelen waarbij samenwerking met andere partijen een belangrijk grondvest vormt. Permanente scholing is één van de middelen binnen Pactum om te garanderen dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft in een continu veranderende wereld waarbij men nadrukkelijk anticipeert op actuele wet- en regelgeving. Het gesprek vond plaats met mevrouw M. Steenbergen (opleidingsfunctionaris).

Kwaliteit

Pactum hanteert strenge kwaliteitseisen ten aanzien van haar dienstverlening. Kernwoorden als 'verbinding', 'ontwikkeling', 'innovatie', 'duurzaamheid' en 'kwaliteit' zijn dan ook kernwaarden aan de hand waarvan de organisatie opereert en samenwerkt met gespecialiseerde partijen en onderwijsinstututen op HBO en WO niveau. Binnen opleiding en scholing heeft Pactum een aantal ambassadeurs op centrale thema's benoemd die de door hen opgedane kennis delen met de andere leden van hun team. Deze thema's vormen een onderdeel binnen een totale cyclus: van beleid tot en met uitvoering, evaluatie en borging. Dat vraagt ook om een andere benadering rondom de aanpak. Samen met gedragswetenschappers, aandachtsfunctionarissen, beleidsmedewerkers en trainers, zijn de ambassadeurs, naast kennisdeling, ook verantwoordelijk voor de inbedding binnen de teams en de totale organisatie zodat het specifieke thema goed geborgd kan worden op alle niveaus binnen de Pactum organisatie. Continue reflectie vergt een constante dialoog met alle betrokkenen binnen de zelfsturende teams.

Continuïteit

De eisen aan jeugdzorgwerkers worden continu nader aangescherpt. Voor het borgen van professionaliteit en kwaliteit moeten alle HBO-professionals, die binnen het jeugddomein werkzaam zijn, zich verplicht laten registreren in het SKJ-register. Dit register is continu in ontwikkeling. Eén van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van jaren geleden is dat professionals die een opleiding volgen bij een geaccrediteerde instelling meer punten voor registratie kunnen behalen dan dat niet-geregistreerde bureaus bieden. Reflectie en/of intervisie zijn, aldus het SKJ, dusdanig belangrijke tools voor borging van het professioneel handelen dat hiermee extra registerpunten kunnen worden verkregen. Per 1 januari 2018 start de registratie van de jeugdzorgwerkers van het 'brede jeugddomein'. Dat heeft onder andere gevolgen voor professionals binnen bijvoorbeeld welzijn, gehandicaptenorganisaties, ziekenhuizen, kinderdagverblijven etc. Voor de jeugdzorgwerkers die vanaf het eerste moment de professionele vakbekwaamheid hebben laten registreren, volgt nu de ronde van herregistratie die gebeurt conform de hierboven geschetste ontwikkelingen. Als kennisorganisatie zal Pactum dan ook direct anticiperen op deze veranderende marktomstandigheden, haar professionals van optimale tools voorzien en samenwerken met gespecialiseerde partners wanneer dat van toegevoegde waarde blijkt te zijn. Op basis van het gehouden klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving bij Pactum voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om een directe link naar de dagelijkse praktijk te borgen, nemen intervisiebijeenkomsten een steeds prominentere rol in. Ook het aan kunnen dragen van eigen casuïstiek vormt een belangrijke pijler binnen het interne scholingsaanbod. Binnen de provincies Overijssel en Gelderland is Pactum een gerespecteerde partner die veel deskundigheid in huis heeft en aansluit bij gespecialiseerde externe partijen zodat hun toegevoegde waarde binnen de jeugdzorg geborgd wordt in het kader van het kunnen verlenen van de meest optimale hulpverlening aan de jeugdige en zijn directe omgeving.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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