Klanttevredenheidsonderzoek

Kenter Jeugdhulp

05-10-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kenter Jeugdhulp 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 6

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 7

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				78%	22%
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal			11%	56%	33%
Accommodatie				100%	
Natraject				78%	22%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②				78%	
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				89%	11%

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

② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In de meeste gevallen is het de leidinggevende, die de medewerker attent maakt op de cursus van Kenter Jeugdhulp (hierna te noemen Kenter). Soms wordt via de e-mail een cursus aangekondigd of vertelt een collega over de training, die hij heeft gevolgd. De keuze voor het interne opleidingsinstituut wordt mede ingegeven door de goede afstemming op de situatie binnen de eigen organisatie, de kwaliteit van de trainingen en grote tevredenheid over de docenten. Vaak is er sprake van een verplichte training voor de werknemers en een van de referenten spreekt over een samenwerkingsverband tussen zijn organisatie en Kenter, waardoor de medewerkers een cursus kunnen volgen bij het instituut. Het inschrijven gaat gemakkelijk en de informatie vooraf is van goede kwaliteit. Deze wordt voornamelijk via de mail gestuurd. Allen zijn dan ook positief over het verloop van het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma van Kenter. De cursussen zijn goed afgestemd op de visie van de organisatie en de situatie op de werkvloer. De informatie vooraf via de website en intranet is voldoende om zich een beeld te vormen van de inhoud van de training. “Zowel op papier en ook door de verhalen van collega’s krijg je voldoende informatie. Daardoor ben je goed voorbereid op de training”, geeft een van de geïnterviewden aan.

Uitvoering

Grote tevredenheid heerst bij de referenten over de uitvoering van de cursus. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en daarbij wordt gebruik gemaakt van rollenspellen, aansprekende filmbeelden en praktijkopdrachten om zo de link te maken met de praktijk van alledag. Een en ander vinden de referenten heel goed afgestemd op hun dagelijks werk. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Het is weer even een opfrisser en gaat dieper in op het werken met netwerken. Het is weer een extra reminder om het netwerk erbij te betrekken en je krijgt tips en trucs om dit te doen”, “Ik heb meer inzicht gekregen in de ingezette methodiek van netwerken, een andere manier van werken. Het bestaat uit een stukje theorie en veel oefenen met elkaar”, “Je oefent met het op een bepaalde manier aan de slag gaan met cliënten. Je krijgt tips over het opbouwen van een sociaal netwerk en hoe dit kan werken”, “Het is een verandering in het kijken naar de hulpverlening, een ander perspectief en andere manier van werken. In de cursus wordt gewerkt met filmpjes en rollenspellen en daarbij wordt gebruik gemaakt van casuïstiek van de deelnemers. Je krijgt ook huiswerkopdrachten en ze zorgen voor genoeg ruimte om vragen te stellen. Je kunt het geleerde gelijk plaatsen en toepassen in de praktijk” en “Je krijgt nieuwe inzichten in een andere manier van omgaan met de ouders, het netwerk. Je leert hoe je in gesprek kunt gaan, hen in hun kracht kunt zetten en hen hun verantwoordelijkheid kunt laten nemen.”

Opleiders

Alleen maar enthousiaste verhalen worden in de interviews gehoord over de kwaliteiten van de docenten. Vooral de grote praktijkervaring en het luisteren naar de groep worden meerdere malen genoemd. Ter illustratie: “Hij maakt de stof begrijpelijk en werkt met praktijkvoorbeelden vanuit zijn eigen werk. Hij heeft heel veel ervaring met de overgang naar het nieuwe werken”, “Ik vond hem heel enthousiasmerend en heel ervaren. Hij liet de invulling van de training heel veel liggen bij de cursisten, bij de groep”, “Hij is een door de wol geverfde hulpverlener en hij werkt nog steeds in het veld. Hij staat daardoor heel dicht bij de uitvoering”, “Hij had een goede aansluiting bij de groep en was een vlotte verteller. Hij zorgde voor een interactief geheel en had voorbeelden uit zijn eigen praktijk” en “Hij is heel bedreven in het vinden van de juiste voorbeelden en kan de dingen goed uitleggen. Door zijn praktijkervaring wist hij het geheel goed te betrekken op onze dagelijkse praktijk.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat uit een cursusmap met de lesstof en opdrachten. De cursisten kunnen ook zelf casuïstiek en probleemsituaties aandragen, die dan in de les besproken worden. Alle geïnterviewden laten zich positief uit over de kwaliteit van het lesmateriaal. Alles ziet er verzorgd uit en het materiaal is na afloop nog prima te gebruiken als naslagwerk. Een van hen heeft nog wel een tip voor het instituut op het gebied van de opdrachten en geeft een neutrale score. “Het zou fijn zijn om wat meer verschillende opdrachten te zien. De opdrachten zijn op zich goed te doen, maar ze zijn zo ingericht dat je daarvoor een cliënt nodig hebt. Het is niet prettig om daarmee een cliënt lastig te vallen, als het alleen nodig is voor de opleiding”, geeft hij aan.

Accommodatie

De trainingen worden gehouden in de hoofdvestiging van Kenter en men is goed te spreken over de kwaliteit. De locatie is goed bereikbaar en de voorzieningen zijn van goede kwaliteit. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Het zijn hele mooie lesruimtes, netjes en groot” en “Op het hoofdkantoor is alles aanwezig voor een goed verzorgde training.”

Natraject

Ook het natraject verloopt volgens allen naar wens. De cursussen worden afgesloten met een certificaat. “Omdat ik een cursusdag had gemist, moest ik nog een vervangende opdracht doen om het certificaat te krijgen”, aldus een tevreden referent. De deelnemers krijgen de mogelijkheid om de cursus te evalueren door middel van een evaluatieformulier. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: “Na afloop krijg je een evaluatieformulier en ook tijdens de training wordt regelmatig om feedback gevraagd” en “Ze willen heel graag feedback op de cursus.” Het stukje nazorg is bij Kenter in goede handen. Naast de leidinggevende en de directe collega’s van de cursist is ook de docent na afloop nog bereikbaar voor vragen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “Je kunt zeker nog sparren met de docent. Hij loopt rond en is heel toegankelijk”, “Er wordt een terugkomdag georganiseerd en daarnaast is de trainer goed bereikbaar voor vragen. De lijnen zijn heel kort” en “Ik heb de trainer later nog een keer gebeld met vragen. Dat was helemaal geen probleem.” Men is tevreden over de behaalde resultaten in de trainingen.

Organisatie en Administratie

Doordat het een intern opleidingsinstituut betreft, zijn de communicatielijnen kort. E-mails en telefoontjes worden snel en correct afgehandeld. De gemaakte afspraken zijn netjes nagekomen en de informatie over de cursus is in voldoende mate en op tijd verstrekt. “Ik vond de informatie heel duidelijk en volledig. Het leeswerk vooraf was gedegen en werd op tijd opgestuurd”, vertelt een van cursisten. Alles bij elkaar spreekt men over een opleidingsinstituut, dat zijn zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

Op het gebied van relatiebeheer noemen de referenten de communicatie via e-mail en via het intranet over de nieuwe trainingen. Twee van hen vinden dit te summier om een oordeel te geven op dit onderdeel. Zij merken hierbij wel op, dat zij tevreden zijn over de communicatie door het opleidingsbureau. De rest laat zich positief uit over de wijze, waarop zij door het instituut worden ingelicht over de verschillende opleidingen. “Via een soort intranet kun je bij het opleidingsaanbod komen en ik heb een bestand opgestuurd gekregen met alle opleidingen van 2017”, geeft een van hen aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

We hebben hier te maken met een intern opleidingsbureau, waardoor de respondenten geen oordeel kunnen geven over de prijzen van de trainingen. Om die reden geven zij geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding met de kanttekening, dat allen tevreden tot zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de opleidingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Men is goed te spreken over de kwaliteit van de opleidingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de link tussen de theorie en praktijk, de kwaliteit van de docenten en de toepasbaarheid in het dagelijks werk. Enkele uitspraken: “Het sluit echt heel goed aan bij de doelgroep en past prima bij het werk. Het zorgt voor je ontwikkeling op dat gebied”, “De cursusmap was van goede kwaliteit als ondersteuning, als leeswerk en als naslagwerk. Je werkt heel erg vanuit je eigen caseload. Je kunt zelf casuïstiek inbrengen en werkt in de cursus samen met een club mensen vanuit verschillende invalshoeken van de hulpverlening”, “Ze zorgen voor een directe koppeling met de praktijk, waardoor het direct in te zetten is op de werkplek”, “De docenten zijn zelf nog werkzaam in het veld en je krijgt veel verschillende verhalen door de diversiteit binnen de cursusgroep” en “Het is heel goed toe te passen in de praktijk en ik vind de training heel erg to-the-point.” Allen zijn van harte bereid om de trainingen van Kenter aan te bevelen aan anderen en een van de respondenten spreekt nog de wens uit, dat het aanbod aan cursussen vergroot gaat worden.

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 Kenter Jeugdhulp op 05-10-2017.

Algemeen

Kenter Jeugdhulp richt zich op kinderen, jongeren en hun opvoeders die ondersteuning nodig hebben met als doel dat het kind en/of de jongere optimale ontwikkelingsmogelijkheden krijgt. Voor jongeren tot 23 jaar biedt Kenter gespecialiseerde opvoed- en psychische hulp bij ontwikkelings-, gedrags- en gezinsproblemen. Ook het gezin en het sociale netwerk worden hierbij betrokken. Kenter biedt hulp daar waar dat nodig is én zo dicht mogelijk bij de eigen omgeving. Een brede samenstelling en/of mix van interventies staat ter beschikking om de meest optimale ondersteuning te kunnen leveren. Kenter werkt binnen de regio's IJmond, Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer en Bovenregionaal & Amstelland. Om de hulpverlening tot stand te brengen en in goede banen te leiden, beschikt zij over ambulante multifocale jeugdteams. Zij bieden advies, screening, diagnostiek en allerlei vormen van ambulante hulp. De leden van deze teams staan in nauw contact met instanties en instellingen in de wijken en regio's waardoor er snel de best passende hulp kan worden geboden. De 'eigen kracht' ligt ten grondslag aan alle vormen van hulpverlening waarbij eigen verantwoordelijkheid een sleutelbegrip vormt. Dat is eveneens de kern van het interne scholingsaanbod voor de professionals die namens Kenter Jeugdhulp worden ingeschakeld. Het gesprek vond plaats met mevrouw N. Wiggers (P&O adviseur).

Kwaliteit

In een constant veranderende omgeving laveert Kenter tussen het verlenen van gespecialiseerde hulp en aangepaste wet- en regelgeving die vanuit de overheid wordt bepaald. Trainingen spelen daarop in waardoor het interne trainingsaanbod continu onder de loep wordt genomen. Trainers zijn allemaal in dienst en werkzaam in de praktijk. Ook ontwikkelen zij het trainingsmateriaal dat onder auspiciën van de opleidingscommissie de organisatie in gaat. Evaluaties vormen de basis voor het meten en borgen van kwaliteit. Kenter Jeugdhulp bekijkt daarnaast ook het aanbod van externe leveranciers. Gekoppeld aan de veranderende eisen die vanuit het SKJ-register worden gesteld, wordt de toegevoegde waarde van het interne trainingsaanbod nader beschouwd.

Continuïteit

Doordat de sector sterk afhankelijk is van politieke schommelingen en maatschappelijke aandacht is het vakgebied uitdagend en continu in beweging. Medewerkers krijgen steeds meer de verantwoordelijkheid voor de eigen regie. Voor 2018 resulteert dat in een persoonsgebonden budget voor opleidingen. Daardoor zal de focus ook komen te liggen op interne kennisdeling. Kenter werkt met kennisgroepen vanuit diverse vakgebieden. Daardoor weet men prima te inventariseren welke behoefte er aan opleidingen bestaat en wat er daarnaast nog nodig is, zowel van de gespecialiseerde jeugd- en opvoedhulp (J&O) als vanuit de psychiatrische kant (GGZ). De fusie tussen beide partijen die een aantal jaren geleden gestalte heeft gekregen, zorgt voor steeds meer verbindingen intern zodat men nog beter kan anticiperen op (complexe) jeugd- en opvoedvraagstukken, psychische problemen en kinder- en jeugdpsychiatrie. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voor interne trainingen en cursussen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt zijn goed te spreken over het interne trainingsaanbod. Dat heeft enerzijds te maken met het feit dat Kenter het aanbod goed heeft afgestemd op de wensen die binnen de organisatie leven en anderzijds op de kwaliteit en deskundigheid van de trainers. Daardoor vindt er een goede transfer tussen theorie en praktijk plaats en krijgt men voldoende handvatten aangereikt om in de dagelijkse praktijk mee aan de slag te gaan.

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