Klanttevredenheidsonderzoek

Rubicon Jeugdzorg
KEI Trainingsbureau

10-10-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Rubicon Jeugdzorg 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 6

BEZOEKVERSLAG 9

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 11

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:8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			13%	62%	13%
Opleidingsprogramma			13%	75%	13%
Uitvoering				75%	25%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③			13%	62%	13%
Accommodatie④					
Natraject			13%	62%	25%
Organisatie en Administratie⑤				38%	25%
Relatiebeheer⑥				38%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent geeft geen oordeel over het voortraject.
③ Eén referent geeft geen oordeel op het trainingsmateriaal.
④ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
⑤ Drie referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
⑥ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
⑦ Eén referent heeft als opdrachtgever zicht op de prijs-kwaliteit.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten hebben meegewerkt, zoals Kei-Trainingsbureau van Rubicon Jeugdzorg dit uitvoert, delen mee dat zij door de leidinggevende zijn geïnformeerd over de ophanden zijnde cursus die bij hen in-company is gegeven. Dat is voor de één aanleiding om over het voortraject geen oordeel te geven. Eén van de anderen is neutraal op dit onderdeel. Hij verklaart: “De spullen die we ter voorbereiding hadden moeten krijgen, kwamen te laat. Bovendien was het vrij veel dus we hadden veel te weinig tijd om ons goed voor te bereiden.” De overige zes respondenten geven juist aan dat het voortraject wat hen betreft goed is verlopen. Zoals één van hen zegt: “Voor alle potentiele deelnemers is er een presentatie-ochtend gehouden waarin alles is uitgelegd. Dat werkte heel goed.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma tonen de meesten zich positief. De informatieverstrekking is voor zes deelnemers helder en duidelijk genoeg. Degenen die als opdrachtgever de cursussen hebben ingekocht, verklaren desgevraagd dat de offerte en het opleidingsprogramma goed aansloten op hetgeen in het voortraject was besproken. Eén cursist heeft nog wel een aanmerking en is dan ook neutraal op dit onderdeel: “Ik heb één bijeenkomst gemist waardoor achteraf pas bleek dat ik een aanvullende opdracht moest doen. Dat was voor aanvang van de training niet bekend dus daar had beter over gecommuniceerd moeten worden in het voortraject.” Enkele anderen verklaren alle inhoudelijke en logistieke informatie duidelijk te vinden. Of, zoals één van hen meldt: “Ook was helder dat we voorafgaand aan de training een opdracht moesten maken.”

Uitvoering

Alle trajecten, zo blijkt uit de interviews, bestonden uit meerdere dagdelen of dagen. Ook geven sommige respondenten aan dat er intervisiebijeenkomsten geregeld werden. De referenten zijn goed tot zeer goed te spreken over de uitvoering. Men deelt mee dat er een juiste balans tussen theorie en praktijk in het programma zat en dat er afwisselende werkvormen aan bod zijn gekomen. Cursisten geven ook aan dat er veel ruimte werd geboden voor het stellen van vragen en dat ze eigen casuïstiek konden inbrengen. Dat maakt dat men de trajecten ook echt als maatwerk heeft ervaren. Enkele citaten: “Het was erg fijn, onder andere omdat theorie en praktijk op elkaar aansloten”, “Interactie werd nadrukkelijk gestimuleerd. Ook vond ik de opbouw, tijdsduur en afwisseling heel prettig en ik ben best kritisch” en “De trainers vroegen aan het begin ‘wat wil je leren’ en ‘wat is jouw vraag’. Daar zoomden ze dan op in. We hebben veel handvatten gekregen en ik ben tevreden over het eindresultaat.” Deelnemers maken ook melding van huiswerkopdrachten die bij een volgende bijeenkomst werden besproken. Eén van hen geeft nog wel de suggestie om nog meer te oefenen richting de eindopdracht. De opdrachtgevers zijn zelf nauwelijks bij de uitvoering betrokken geweest en baseren hun mening dan ook op de feedback van de collega’s.

Opleiders

De trainers heeft men als deskundig ervaren die eveneens een goede vertaalslag naar de praktijk wisten te maken. Ook lieten zij veel ruimte voor vragen, gaven daarop een goede feedback, stimuleerden interactie en speelden goed in op de behoefte in de groep. Dat maakt dat zij allen veel lof krijgen. Ter toelichting: “Zij speelden goed in op de spanningsboog en mede door hun flexibiliteit, wisten zij de training boeiend te houden”, “In totaal hebben we drie trainers gehad die elkaar aanvulden doordat er twee meer de theoretische uitleg gaven en de ander praktijkvoorbeelden aanhaalde”, “Bevlogen en toegankelijk”, “Ik vond dat ze veel ervaring hadden. Dat kwam bijvoorbeeld naar voren omdat ze goed wisten door te vragen”, “De trainer wist het goed te visualiseren en kwam met aansprekende voorbeelden” en “Zelf vond ik het af en toe iets te zweverig, onder andere omdat ze op het gevoel bleven hameren. Gedurende de uitvoering werd het steeds meer maatwerk omdat ze echt de vertaalslag naar onze praktijk probeerden te maken.”

Trainingsmateriaal

Eén referent heeft als opdrachtgever te weinig zicht op het materiaal en onthoudt zich van een oordeel. Van de overige zeven is er één neutraal gestemd omdat hij vooraf nog meer had willen ontvangen om zich nog beter in te kunnen lezen. De anderen zijn van mening dat het materiaal toereikend was en ook als naslagwerk gebruikt kan worden. Men zegt onder meer ter verklaring: “Alles kwam via de mail. Het was duidelijk en goed verzorgd”, “Vooraf kregen we de sheets met alles wat behandeld zou worden” en “We kregen een USB stick met artikelen uit diverse bronnen.” Ook maakt men melding van huiswerkopdrachten tussendoor. Al met al tonen zes referenten zich tevreden op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

In dit stadium hebben deelnemers een evaluatieformulier ingevuld en de meesten een eindopdracht moeten doen. Deze kon bestaan uit een zelfreflectie, het uitwerken van een casus en/of intervisie. Wanneer deze met goed gevolg was afgelegd, kreeg men een certificaat. Ook met de opdrachtgevers is geëvalueerd waarbij men de conclusies annex adviezen heeft gegeven. Eén van de referenten vond de intervisie minder van toepassing omdat hij er op dat moment in zijn dagelijkse praktijk minder mee te maken had. Daarom is hij tevreden noch ontevreden. De anderen tonen zich over het totale natraject (zeer) tevreden. Dit heeft er ook mee te makend dat Rubicon na afloop nog benaderd mag worden, mocht men nog vragen hebben maar ook met de opbrengsten die de trajecten gebracht hebben. Daar geeft men onder meer de volgende toelichting over: “Het is nu een stuk duidelijker geworden dat me met minder regels meer bereiken door aan de hand van richtlijnen te werken”, “De basis is nu dat we meer vanuit gezamenlijkheid werken dan in het verleden”, “Het is echt een eye opener geweest” en “Wat mij betreft hebben we echt houvast gekregen doordat onze rol een stuk verduidelijkt is. Er zijn veel ontwikkelingen gaande dus je moet ook de actualiteit goed in de gaten houden. En dat heeft Rubicon gedaan.”

Organisatie en Administratie

Drie respondenten geven aan te weinig zicht op dit onderdeel te hebben omdat het allemaal via een collega is geregeld. De overige vijf vinden dat dit bij Kei-Trainingsbureau goed verzorgd is. Men beoordeelt het bureau als goed bereikbaar en afspraken nakomend. “In de loop van het traject heb ik een andere contactpersoon gekregen, maar ook met hem liep het goed”, zo verklaart een tevreden opdrachtgever. Een deelnemer: “We hebben met mailadres van de docent gekregen en die antwoordde altijd vlot.” Een derde: “Het contact met hen loopt soepel en makkelijk.” Ook geeft men in de interviews aan dat de informatie op tijd wordt toegestuurd op een enkele uitzondering na. Gezien bovenstaande tonen allen, die hier zicht op hebben, zich tevreden over de organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Voor zover men zich een oordeel kan vormen over het relatiebeheer heeft de organisatie ook dit onderdeel goed op orde, aldus vier respondenten, ook als er na afloop geen contact meer is geweest. “Maar dat is prima zo”, aldus een geïnterviewde. Een opdrachtgever verklaart dat er na afloop nog contact is geweest met de gedragswetenschapper over een mogelijk vervolg. “En daar heeft Rubicon dus prima op geanticipeerd”, geeft hij als toelichting erbij. En een deelnemer meldt nog: “Ik heb uitvoerige feedback op mijn toets gehad. Dat vond ik heel goed en prettig. Het gaf wat mij betreft ook aan dat je niet zomaar een nummer bent.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts één opdrachtgever kan een uitspraak doen over de prijs in relatie tot de kwaliteit en vindt deze “Uitstekend!” Anderen hebben geen vergelijkingsmateriaal of totaal geen inzicht in de prijs waardoor zij geen mening hierover uitspreken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten overall tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met Kei-Trainingsbureau en Rubicon Jeugdzorg. Als sterke punten benoemt men de volgende: “Ik heb hen erg ervaren als oplossingsgericht en inspelend op de behoefte in de groep”, “Ze doen alles in het belang van het kind. Het was heel prettig dat de trainer echt ervaringsdeskundig was”, “Men heeft echt kennis van de problemen en de onderwerpen. Ook heeft men zich erg gericht op de organisatie van ons als klant waardoor het echt maatwerk werd”, “We hebben praktische handvatten gekregen”, “De toets sloot goed aan op de lesdagen” en “De combinatie tussen theorie en praktijk was erg goed als combinatie.” Als suggesties geeft men nog de volgende: “Wij zijn echte doeners dus probeer per groep goed in te zoomen op de spanningsboog”, “Laat opdrachten wat meer door de theorie heen lopen”, “Wij hebben de basis en vervolgtraining ingekocht. In de huidige opzet vonden we deze te lang dus kijk of het korter kan”, “Als opdrachtgever moest ik zelf achter de certificaten aan en ook zelf bijhouden wie wel en wie niet. Dat mag beter georganiseerd worden” en “Geef in het voortraject aan hoe de training afgerond moet worden. Dus als je een les mist en je moet daardoor een extra opdracht doen, laat dat dan op tijd weten.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie				30%	70%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer③					10%
Prijs-kwaliteitverhouding④					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

② Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal.

③ De meeste respondenten zijn interne klanten.

④ Alle referenten onthouden zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject zoals dat intern bij Rubicon wordt vormgegeven en door Kei-Trainingsbureau wordt uitgewerkt. Uit de interviews blijkt dat de meeste trainingen verplicht zijn geweest in het kader van registratie binnen het SKJ-register. Allen geven desgevraagd aan dat zij per mail worden geïnformeerd over het aanbod en dat zij zich via een link kunnen inschrijven. Dan kan men kiezen uit een aantal data / dagdelen. Ook maakt men melding van informatie op de website en/of intranet. De bevestiging van inschrijving (via een Google formulier) verloopt vrij snel hoewel een enkeling opmerkt dat hij daar zelf achteraan moet. “Ook als ik nog iets moet inhalen”, voegt hij daaraan toe.

Opleidingsprogramma

De respondenten verklaren dat zij van mening zijn dat de interne afdeling, Kei-Trainingsbureau, alle informatie helder en duidelijk vermeld. “Je kunt goed doorklikken”, geeft één van hen als verklaring. Een volgende: “Het gaat ook snel. Daarna krijg je nog een mail met de details en wat je eventueel moet voorbereiden.” En een derde: “Als er iets niet helemaal duidelijk is, kun je altijd even bellen of mailen. Je krijgt dan ook snel antwoord.” Dat wordt door meerdere referenten onderkend. Interne deelnemers hoeven geen deelnameprijs te betalen. Soms wordt een training ook door een cursist van een externe partij bezocht. In dat geval heeft men een soort samenwerkingsverband waarbij ook deze externe geen prijs hoeft te betalen.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Dat wordt met name ingegeven doordat er veel aandacht is voor inbreng van eigen casuïstiek en dilemma’s waar medewerkers tegenaan lopen. Ook zijn de referenten tevreden over de balans tussen theorie en praktijk en de afwisseling in de werkvormen. Sommige trainingen bestonden uit één dag; andere cursussen kenden een lagere doorlooptijd. Men verklaart bijvoorbeeld: “Je moest in een rijtje staan en elkaar een hand geven. Dat verduidelijkte waar de grens lag”, “We konden veel vragen stellen. Onder andere omdat we vooraf zaken moesten bestuderen die dan werden besproken. Het geheel was erg interactief”, “We begonnen met een grote groep waarna we in kleine groepjes uiteen moesten. Er kwamen stellingen aan bod waarop we dan moesten reageren” en “Het was erg afwisselend. Er waren drie trainers bij betrokken met allen een eigen stijl. Theorie werd afgewisseld met filmpjes en oefeningen. Ook lieten ze veel ruimte voor de verhalen van de deelnemers. Er heerste een veilige sfeer in een prettige groep.” Daarnaast vertelt een deelnemer tot slot dat de samenstelling van de groep heel divers was waardoor er veel dynamiek ontstond wat weer leidde tot voldoende gespreksstof.

Opleiders

Ook de opleiders oogsten veel lof. Het zijn interne collega’s die goed benaderbaar zijn en zich inzetten voor het belang van het kind. Zo worden zij onder meer getypeerd: “Naast de deskundigheid van de trainers, wisten zij ook goed te anticiperen op vragen vanuit de groep”, “De opleiders hebben veel affiniteit met hun vakgebied”, “Ze wisten alles heel duidelijk te omschrijven”, “De trainers vulden elkaar goed aan en ik vond hen beiden erg enthousiast”, “Het zijn warme persoonlijkheden die heel betrokken zijn en waardoor het voor ons ook meer is gaan leven” en “De trainers waren heel duidelijk en stimuleerden eigen inbreng zonder het programma los te laten. Ook wisten ze een goede koppeling naar de theorie te verduidelijken.” Hoewel tevreden, tekent één geïnterviewde wel aan dat de trainer vrij warrig was. “Het was voor ons teveel informatie om in één keer goed te begrijpen en we wisten niet precies welke modellen we bij welke opdracht moesten hanteren.”

Trainingsmateriaal

Eén referent kan zich niet meer herinneren welk materiaal er gebruikt is en geeft om die geen oordeel op dit onderwerp. De anderen vinden het materiaal passend bij de training en goed voldoen; ook als naslagwerk. Men geeft aan dat het de bedoeling was om vooraf de stof te lezen zodat tijdens de les meteen de diepte in gegaan kon worden. Ook kreeg men de sheets van de PowerPoint. “Vooraf kregen we spullen toegestuurd om te printen en te lezen. Dat was voldoende zo”, verklaart één geïnterviewde. Een volgende: “Het is heel erg bruikbaar en daarmee een goed hulpmiddel.” Ook geeft één deelnemer nog wel de volgende tip: “We kregen het lesmateriaal via de mail maar het was niet op volgorde. Dus heb ik het een collega moeten vragen en heb het toen zelf ingedeeld.”

Accommodatie

De locatie die Kei-Trainingsbureau gebruikt als trainingslocatie, voldoet (zeer) goed in de ogen van de referenten. Men ervaart deze als goed bereikbaar en ook alle faciliteiten vindt men in orde. Typeringen als ‘prachtig’ en ‘prettig’ worden genoemd. Een cursist verklaart: “Het is een ruime ruimte die open en licht is. Dat helpt je echt bij je concentratie. Bovendien was de opstelling in een ronde vorm die heel prettig was.” Uit de gesprekken blijkt ook dat er voldoende ruimte is, zelfs wanneer men uit elkaar ging in kleinere groepen.

Natraject

Na afloop van de training vullen deelnemers een evaluatieformulier in en krijgen een certificaat als ze aan de bijbehorende voorwaarden hebben voldaan (zoals het inleveren van een eindopdracht). Velen geven aan dat er wordt verwacht dat men zelf verantwoordelijkheid neemt om bijvoorbeeld de professionaliteit op peil te houden. Eén van hen is van mening dat het prima is om met zelfsturende teams te werken maar vindt alsnog dat de alertheid van de Rubicon organisatie daaromtrent verbeterd kan worden. Een tweede heeft op zijn opdracht feedback gekregen die niet helemaal duidelijk is. Hij verklaart: “Het was breed te interpreteren. Buiten dat miste ik ook de meetbaarheid. Dat is echt voor verbetering vatbaar.” Voor beiden is de hiervoor geschetste reden aanleiding voor hun neutrale score. De anderen tonen zich wel tevreden; mede omdat men van mening is dat men veel handvatten voor uitvoering van het dagelijkse werk gekregen heeft. Ook ziet men de borging van het geleerde als positief. Enkele uitspraken: “In de casuïstiek-teams komt het geregeld terug. Je loopt het als het ware nog eens helemaal door”, “Het wordt altijd in de besprekingen erbij gepakt”, “We hebben opnieuw een stuk bewustwording gekregen” en “Alle tips wisselen we onderling altijd uit.”

Organisatie en Administratie

De organisatie rondom de trainingen verloopt in de ogen van negen referenten goed. Kei-Trainingsbureau is goed bereikbaar en komt gemaakte afspraken na. “Op mail krijg je dezelfde dag een antwoord”, zo verklaart een referent. “Alle informatie is helder”, geeft een volgende aan. Eén geïnterviewde is neutraal en vertelt: “De studiebelasting was vooraf niet duidelijk. Vooral het uitwerken van het verslag nam veel tijd in beslag. Dat had ik graag van tevoren geweten.” Een tevreden deelnemer merkt nog wel op dat het persoonsafhankelijk is. “De ene keer gaat het sneller dan de andere keer”, zegt hij erbij.

Relatiebeheer

Voor interne referenten is er geen sprake van relatiebeheer. Alles valt, in hun ogen, onder het vorige onderdeel. Van de externe deelnemers is er één die het relatiebeheer een score toekent en die luidt ‘zeer tevreden’. Dat komt mede omdat deelnemers vanuit zijn organisatie ook kunnen participeren in de intervisiebijeenkomsten en dat wordt zeer op prijs gesteld.

Prijs-kwaliteitverhouding

Deelnemers hebben geen prijs hoeven te betalen waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Overall kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Men roemt vooral de balans in het programma, de boeiende bijeenkomsten, de afwisselende werkvormen en de praktische toepasbaarheid. Enkele uitspraken die het toelichten: “Je kunt praktijksituaties bespreken die iedereen herkent. Dat maakt de vertaalslag zo fijn”, “Trainers zijn bekwaam, gedreven en deskundig”, “Het zijn vooral interne mensen die hun kennis willen delen maar indien nodig huurt men ook externe specialisten in”, “Kei-Trainingsbureau heeft een breed aanbod, zowel op de basis als op de verdieping” en “Trainingen zijn actueel.” Enkelen geven ook nog een tip: “Kijk nog eens goed naar interactieve werkvormen. Ook als een training zich daar minder voor leent”, “Let nog meer op accuratesse” en “Wij hebben een pilot gevolgd naar aanleiding waarvan er nog aanpassingen zijn gemaakt in het programma. Ik zou het op prijs stellen als de deelnemers aan de pilot op de hoogte worden gesteld van de wijzigingen.” Meerdere respondenten adviseren om vooraf goed de studiebelasting te vermelden zodat men niet voor verrassingen komt te staan.

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 Rubicon Jeugdzorg, KEI Trainingsbureau op 10-10-2017.

Algemeen

Kei-Trainingsbureau van Rubicon jeugdzorg biedt hulp aan jeugdigen van 0 tot 23 jaar en aan gezinnen die te maken hebben met complexe opgroei- en opvoedvragen. De problematiek waar het bureau zich op richt heeft te maken met relaties tussen mensen, socialisatie en opvoedgedrag. De kracht van Rubicon annex Kei-Trainingsbureau is samenwerking, zowel met externe professionele relaties als met de jeugdige, het gezin en hun netwerk. Daarmee richt men zich op het leggen, herstellen en versterken van verbindingen en netwerken. De eigen kracht van jeugdigen en gezinnen staat voorop in alle vormen van dienstverlening. Het bureau neemt de verantwoordelijkheid niet over, maar streeft naar maximale regie voor jeugdigen, de gezinnen en hun netwerk. Kei-Trainingsbureau is verantwoordelijk voor alle cursussen en trainingen in het kader van continue professionalisering van interne medewerkers. Daarnaast verzorgt zij eveneens trainingen aan professionals binnen (jeugd)zorg, kinderopvang, onderwijs en welzijnswerk. Kei-Trainingsbureau levert zowel in- als extern maatwerk- en in-company trajecten maar ook trainingen met een open inschrijving en werkt intensief samen met Rubicon. Het gesprek vond plaats met mevrouw C. Stals (coördinator inhoud Kei-Trainingsbureau) en mevrouw L. Pelzers (coördinator logistiek en organisatie Kei-Trainingsbureau).

Kwaliteit

Kei staat voor Kennis, Expertise en Innovatie. De focus binnen alle trajecten ligt op de heldere vertaalslag van theorie naar praktijk. Contextueel werken, systemisch werken, competentie- en oplossingsgericht werken en Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet vormen de basis van Rubicon. De trainers die Kei-Trainingsbureau inschakelt, zijn mensen die nog steeds in de praktijk werkzaam zijn in het primaire proces. Alleen op die manier weten zij goed wat er speelt in het werkveld. Daarnaast beschikt men over de benodigde inhoudelijke expertise en didactische vaardigheden. Trainers zijn er eveneens alert op dat men goed weet in te spelen op groepsprocessen in een veilig (leer)klimaat. Daarnaast schakelt men interne specialisten in wanneer daar inhoudelijk behoefte aan blijkt te zijn. In een enkel geval huurt men externe expertise in. In dat laatste geval wordt deze altijd gekoppeld aan een interne trainer. Trainers spelen een centrale rol in het totale proces. Zij kunnen in het voortraject worden ingeschakeld om de inhoudelijke wensen te concretiseren en verzorgen ook het trainingsmateriaal, passend binnen de totale Rubicon visie. Allen voldoen aan de eisen die men intern heeft vastgelegd in een competentieprofiel. De in eigen beheer ontwikkelde train-de-trainer programma's zorgen verder voor professionalisering en aanscherping van vaardigheden. Na afloop van een training wordt het materiaal digitaal bijgewerkt waardoor alle meest actuele informatie voorhanden is. Voor meting en borging van kwaliteit hanteert Kei-Trainingsbureau evaluatieformulieren die eveneens gedigitaliseerd zijn.

Continuïteit

Bij Kei-Trainingsbureau komen de eerste vragen rondom scholingswensen binnen. Met externe opdrachtgevers gaat men vervolgens in gesprek om de wensen zo helder mogelijk naar voren te krijgen. Ook intern onderzoekt men de behoefte die er leeft onder de professionals in het werkveld en combineert dat met trainingen die een meer verplicht karakter kennen. Binnen alle (trainings-)trajecten staat het belang van de cliënt voorop zodat de hulp aan het kind geoptimaliseerd kan worden. Ondanks de transitie die Rubicon naar aanleiding van de nieuwe Jeugdwet heeft moeten uitvoeren, is er altijd budget gebleven en vrijgemaakt voor innovatie. Dat heeft er onder meer toe geleid dat Kei-Trainingsbureau een groot aantal trainingen kan aanbieden waarbij de titel 'Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet' een van de USP's is. Kei-Trainingsbureau houdt alle processen nauwlettend in de gaten zodat trajecten in de toekomst verder geoptimaliseerd kunnen worden. De komende periode hoopt Kei-Trainingsbureau meer externe opdrachtgevers aan zich te binden om op die manier de totale hulpverlening aan het kind of de jongere te perfectioneren. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Kei-Trainingsbureau en Rubicon Jeugdzorg voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De trainingen van Kei-Trainingsbureau worden gekenmerkt door een sterke focus op de vertaalslag van theorie naar praktijk, op oefenen aan de hand van eigen casuïstiek en het verkrijgen van praktische tips en handvatten waarmee deelnemers direct aan de slag kunnen. Minstens zo belangrijk is, in de visie van Rubicon, de borging van het geleerde in de werksituatie. Trainers hebben één of meerdere (inhoudelijke) aandachtsgebieden waarvan zij intern de aanjager zijn. Mede daardoor is men uitstekend op de hoogte van actuele veranderende behoeften in de markt en weet men deze te vertalen in een scholingspakket dat onder auspiciën van Kei-Trainingsbureau vorm en inhoud krijgt. Dankzij de intensieve samenwerking tussen Rubicon en Kei-Trainingsbureau worden professionals in het werkveld goed ondersteund in de uitvoering van hun werkzaamheden.

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