

Klanttevredenheidsonderzoek

GGD Drenthe

16-11-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van GGD Drenthe 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
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 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 Opleidingenhelppdesk;
 - 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				56%	33%
Opleidingsprogramma			22%	22%	56%
Uitvoering		11%		11%	78%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal③			11%	56%	
Accommodatie④					
Natraject⑤			33%	33%	22%
Organisatie en Administratie			11%	33%	56%
Relatiebeheer				56%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			22%	11%	56%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			11%	44%	44%

- 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 voortraject
- ③ Drie referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Geen van de referenten heeft zicht op de accommodatie
- ⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op het natraject
- ⑥ Eén referent heeft te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Eén geïnterviewde vertelt dat hij zelf niet bij het voortraject betrokken is geweest. Om die reden heeft hij geen score toegekend aan dit onderdeel. De overige opdrachtgevers, die aan dit onderzoek hebben meegedaan, vertellen dat zij via Google, op advies van anderen of op grond van bestaande contacten bij GGD Drenthe terecht zijn gekomen. Zij vertellen dat hun eerdere ervaringen, het aanbod en de prettige indruk bij de kennismaking voor hen aanleiding zijn geweest voor de samenwerking. In het voortraject hebben zij feitelijk allemaal contact gehad met de opleidingscoördinator. Meestal heeft men in een aantal persoonlijke gesprekken en in aanvullende e-mail contacten met elkaar de wensen, de mogelijkheden en de verwachtingen besproken, zo licht men toe. Op grond van die contacten heeft de GGD Drenthe een offerte uitgebracht. In het voortraject zijn tevens de trainers voorgesteld. In een enkel geval waren die echter al bekend bij de opdrachtgever.

De respondenten hebben allen een score vier of vijf toegekend, waarmee zij aangeven tevreden of zeer tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject verlopen is. Zij noemen dit: 'Uiterst zorgvuldig', 'soepel', 'vlot' en 'geruststellend'. Degene die de laatste typering heeft gegeven, licht toe: "Ze gaven ons het gevoel: we gaan het samen doen. Dat was fijn." Er is ook een referent die opmerkt dat het voortraject 'best wat voeten in de aarde' heeft gehad, omdat er meerdere organisaties bij betrokken waren.

Opleidingsprogramma

Over het algemeen is men tevreden of zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals dat door GGD Drenthe naar aanleiding van het voortraject is gepresenteerd. De opdrachtgevers zijn van oordeel dat dat programma goed is afgestemd op hun vragen en wensen en dat het instituut voldoende flexibel was in het aanbrengen van wijzigingen, indien gewenst. Zij vertellen voorts dat zij hun deelnemers zelf hebben geïnformeerd over de ophanden zijnde training. "Wij hebben zelf de uitnodiging en de planning verzorgd. Tevens hebben wij de aanleiding voor deze training alsmede de inhoud van meldcode toegelicht. Het instituut had ons iets meer informatie over de inhoud kunnen verstrekken, zodat we dat hadden kunnen doorgeven. Daarom heb ik de score drie gegeven", aldus een van hen. De tweede respondent die de score drie heeft toegekend, is van mening dat het programma goed was afgestemd op zijn wens. "Achteraf bleek echter dat we tijdens het voortraject voorbij zijn gegaan aan de kennis die er al was en aan de vragen, die in het voorliggend veld leven", zo stelt hij. Voorts vertellen de meeste referenten nog dat de financiële kant van de offerte voor hen duidelijk was. Eén respondent licht toe dat hij aanvankelijk dacht dat alles helder was, maar dat gaandeweg het traject bleek dat men ergens de BTW vergeten was te vermelden, waardoor de kosten anders uitvielen.

Uitvoering

De meeste opdrachtgevers lichten toe dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de uitvoering van de trainingen door GGD Drenthe. Om hun enthousiasme kracht bij te zetten, hebben zeven van hen een score vijf toegekend aan dit onderdeel. "Ik heb er van de deelnemers louter positieve reacties over gekregen. Zij hebben het gewaardeerd dat er veel ruimte was om vragen te stellen. Voorts was het voor hen heel herkenbaar, heel praktisch en verrassend", aldus een van hen. Hij vertelt dat de voorlichting een belangrijke pijler was van de bijeenkomsten. Andere referenten vertellen dat er veel geoefend is, waarbij acteurs zijn ingezet. Een van hen zegt erover: "Het oefenen is als helpend ervaren. Daardoor sprak het tot de verbeelding en was het goed voor de bewustwording en voor het krijgen van handvatten. Ook hebben ze een belangrijke netwerkfunctie gehad." Over de tussentijdse contacten is men tevens goed te spreken. Een referent vertelt: "Tussendoor hebben wij regelmatig even contact gehad over de vraag of de aansluiting er nog steeds was. Ze hebben voortdurend meegedacht over de toepasbaarheid." Een andere respondent merkt op dat hij soms iets minder tevreden was over randvoorwaardelijke zaken, zoals de wisselende groepsgrootte en de accommodatie. "Onze deelnemers hebben het ongenoegen van de trainers daarover als kritiek ervaren", zo stelt hij. Voor hem staat dit overigens los van zijn overall tevredenheid. Hij benadrukt dat de training verder aan de behoefte voldeed. Degene die de score twee heeft toegekend, licht hier toe dat de training zijn doel heeft gemist. Hij vertelt dat het doel was verbinding te leggen tussen deelnemers uit meerdere organisaties. "We hadden hierbij te maken met grote verschillen in ervaring van deelnemers. De interesse onder de deelnemers verschilde daardoor sterk. De meer ervaren mensen voelden zich niet gehoord. De inhoud van de training sloot dus niet bij iedereen voldoende aan. We hadden hier in de voorbereiding en bij het 'managen' van de verwachtingen meer aandacht voor moeten hebben", zo stelt hij.

Opleiders

Over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers is men tevreden of zeer tevreden, zo laat men weten. Men noemt hen 'inhoudelijk zeer ervaren', 'gedegen', 'helder in de uitleg' en 'sociaal vaardig'. "Van de deelnemers krijg ik ook heel positieve reacties. Zij vinden de trainers heel prettig in de omgang. Zij vinden hen empathisch, kundig en vakbekwaam", aldus een zeer tevreden referent. Een andere zeer tevreden respondent zegt: "Ze weten hoe de praktijk in elkaar steekt." Twee van de drie opdrachtgevers die aan dit onderdeel de score vier hebben toegekend, plaatsen een kanttekening bij de flexibiliteit van de trainers. Een van hen stelt dat zij onvoldoende aansloten bij wat er speelde, doordat zij wellicht 'iets teveel op de automatische piloot' werkten. De ander merkt op dat zij 'een lange staat van dienst' hebben. "Zij zijn daardoor weliswaar inhoudelijk zeer ervaren, maar misschien soms iets minder flexibel", zo zegt hij. Daarmee doelt hij op de randvoorwaardelijke zaken, zoals toegelicht bij het vorige onderwerp. De derde respondent die de score vier heeft gegeven licht nog toe dat hij met de trainers in gesprek is gegaan, omdat zij wat hem betreft wat te lang doorgingen over een bepaalde kwestie. "Daarna was het opgelost. Voor mij hebben ze daarmee laten zien dat ze met kritiek kunnen omgaan", laat hij weten.

Trainingsmateriaal

Drie geïnterviewden stellen dat zij te weinig zicht hebben op het gebruikte lesmateriaal. Om die reden hebben zij geen score gegeven. Twee van hen benadrukken dat zij er van hun deelnemers in ieder geval geen klachten over hebben vernomen. De derde referent stelt dat er voor zijn deelnemers materiaal via e-learning beschikbaar was en dat zij daar altijd nog toegang toe hebben. Degene die de score drie heeft toegekend licht ook toe dat er van digitaal materiaal gebruik is gemaakt en dat de deelnemers daarnaast een map met losse bladen hebben ontvangen. "Dat was goed ter ondersteuning en als naslagwerk", zo laat hij weten. Om zijn score drie toe te lichten, zegt hij: "Er is veel gesproken vanuit theorie. Daarbij is voorbijgegaan aan de kennis die er al was." Voor de overige respondenten is het verstrekte materiaal naar tevredenheid geweest. Zij vertellen dat het lesmateriaal varieerde van een PowerPointpresentatie en filmpjes tot spelmateriaal. Tevens lichten zij toe dat hun deelnemers een pakketje met informatie hebben ontvangen. "Ik denk dat dat voor iedereen goed bruikbaar was", aldus een van hen.

Accommodatie

Alle respondenten vertellen dat zij de trainingsruimte zelf hebben geregeld. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel.

Natraject

Eén respondent heeft naar eigen zeggen nog te weinig zicht op het natraject. Om die reden heeft hij geen score toegekend. Voorts is driemaal de score drie gegeven. De eerste referent heeft dat gedaan, omdat hij niet echt het gevoel van afronding en nazorg heeft ervaren. "Het was de bedoeling dat iedereen, vanwege de accreditatie, een certificaat zou ontvangen. Maar is dat echt gebeurd? Ik heb verder geen contact meer gehad met GGD Drenthe, maar wellicht heeft de betrokken teamleider wel een afrondend gesprek gevoerd", zo merkt hij op. De tweede referent die de score drie heeft toegekend, noemt het 'spijtig' dat hij zelf om een afrondend gesprek met de opleidingscoördinator heeft moeten vragen. Hij benadrukt echter wel dat men openstond voor zijn feedback en dat er goed met hem is meegedacht. De derde opdrachtgever die de score drie heeft gegeven, stelt: "In de nazorg heb ik hun meedenken gemist over wat er verder nodig is. Zij hadden ons wat mij betreft meer bewust mogen maken van het feit dat we er met deze training alleen niet zijn." De overige referenten geven aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het natraject. De meesten van hen vertellen dat de training is afgerond met een certificaat voor de deelnemers. Wat hen betreft zijn de eindevaluaties ook in goed overleg gegaan. Sommigen vertellen bijvoorbeeld dat er schriftelijk onder de deelnemers is geëvalueerd of dat zij de training persoonlijk mondeling hebben afgerond. "Wel heb ik een tip voor GGD Drenthe. Ik denk dat het goed is dat zij vanuit zichzelf na verloop van tijd nog eens informeren naar de status. Ik merk zelf namelijk dat het geleerde weer wat wegzakt", aldus een referent.

Organisatie en Administratie

De score drie is eenmaal toegekend aan dit onderdeel. Voor de betreffende referent ligt de reden daarvoor in het feit dat de presentielijsten af en toe slordigheidjes bevatten. De overige opdrachtgevers geven aan de hand van hun score vier of vijf aan dat zij over het algemeen tevreden of zeer tevreden zijn over het organisatorisch en administratief handelen door GGD Drenthe. In dit kader licht men toe dat de telefonische bereikbaarheid van het instituut voor hen naar tevredenheid is. Een enkeling merkt daarbij op voornamelijk contact te onderhouden per e-mail. Ook dat verloopt goed, zo vertellen zij. Ook het plannen en eventueel verschuiven van data verloopt soepel. Voorts ontvangt men de gevraagde informatie op tijd en komt het instituut de gemaakte afspraken correct na. "Wij hebben wel te maken gehad met een overmacht situatie vanwege ziekte van een trainer. Daar kon GGD Drenthe echter niet zo veel aan doen. Ik moet wel zeggen dat zij openstaan voor feedback en dat zij meedenken, ook in hun aanbod voor nazorg", aldus een referent. Het openstaan voor feedback wordt ook door andere geïnterviewden als positief ervaren.

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop GGD Drenthe de contacten met hen heeft onderhouden en, in sommige gevallen, nog steeds onderhoudt. Zij lichten toe dat zij een vast aanspreekpunt hebben in de persoon van de opleidingscoördinator of de trainer. Men spreekt over de contacten in termen van 'laagdrempelig', 'makkelijk' en 'toegankelijk'. Buiten het persoonlijk contact wordt een enkeling schriftelijk geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. "Ik ontvang af en toe een e-mail met hun aanbod. En dat is prima", aldus een van hen. De meeste respondenten vertellen dat zij geen schriftelijke informatie ontvangen. Zij voegen daar echter direct aan toe dat dat voor hen geen probleem is. "Ik denk niet dat ik iets mis", aldus een van hen. Een ander zegt: "Ik vind het prima zo. Ik weet ze te vinden wanneer ik ze nodig heb."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes respondenten geven aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding, zoals die door GGD Drenthe wordt gehanteerd. Vijf referenten hebben aan dit onderdeel de score vijf gegeven. Een van hen zegt erover: "Het viel me mee, we kregen echt waar voor het geld." Twee andere opdrachtgevers hebben de score drie toegekend. "Ik vind het een dure training. Het is het wel waard, maar ons budget is niet oneindig. Ik hoop dan ook dat ze er nog eens naar kijken", stelt een van hen. De andere referent zegt het lastig te vinden er een uitspraak over te doen. Hij vertelt: "Lastig vind ik het, omdat er al heel veel informatie bekend was. Wij hebben met deze training in ieder geval ons doel niet behaald. Daarmee staat de prijs wat mij betreft niet in de juiste verhouding tot de kwaliteit." De negende opdrachtgever heeft geen score gegeven. Feitelijk heeft hij er te weinig zicht op, vertelt hij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat bijna alle opdrachtgevers overal tevreden zijn over de trainingen die zij door GGD Drenthe hebben laten verzorgen. Als belangrijkste sterke kanten van dit instituut beschouwen zij 'hun deskundigheid', 'hun kennis van de praktijk', 'hun ontvankelijkheid voor feedback', 'het meedenken', 'de openheid in communicatie' en 'het nakomen van afspraken'. Zoals hierboven is toegelicht, concludeert één opdrachtgever dat het doel van de training niet is behaald. Op grond daarvan aarzelt hij of hij het instituut zal aanbevelen. "Niet op deze manier in elk geval", stelt hij. Sommige andere referenten hebben hun persoonlijke aandachtspunten geuit, over bijvoorbeeld de nazorg, de flexibiliteit van de trainers en de prijs-kwaliteitverhouding. Dit staat hun tevredenheid echter niet in de weg. Zij bevelen GGD Drenthe van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met GGD Drenthe op 16-11-2017.

Algemeen

Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis Drenthe is er voor slachtoffers, daders, omstanders en professionals voor hulp en advies. Daar waar nodig kan Veilig Thuis onderzoek doen naar (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Voor iedereen die in dit werkveld actief is, kan zij ondersteuning bieden door middel van voorlichting, onderzoek en trainingen & cursussen. Vanwege de transitie van de jeugdzorg (effectief sinds 1 januari 2015) is de nieuwe organisatie Veilig Thuis Drenthe ontstaan die ressorteert onder de GGD Drenthe. Dit betekent dat twaalf gemeenten binnen de provincie de totale eindverantwoordelijkheid dragen en dat Veilig Thuis Drenthe zich bevindt in het voorliggende veld en daarmee samenwerking dient te bewerkstelligen met diverse marktpartijen zoals de gemeenten, de sociale teams en de Centra Jeugd en Gezin (CJG).

Kwaliteit

In de afgelopen periode is er veel geherstructureerd. Maar Veilig Thuis Drenthe heeft haar professionaliteit weten te behouden, zoals blijkt uit het voorliggende onderzoek. De trainers zijn in vaste dienst maar tevens maakt men gebruik van collega's in het primaire proces om bijvoorbeeld casuïstiek nader te duiden. Daarnaast werkt men samen met (freelance) acteurs. Veilig Thuis Drenthe streeft nadrukkelijk naar kennisdeling en het uitwisselen van ervaringen. Dit gebeurt ook op het niveau van de drie noordelijke Veilig Thuis organisaties (Groningen, Friesland, Drenthe). Met enige regelmaat komen de trainers, actief in de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling, bij elkaar. Deelname aan symposia en congressen, voor kennisvermeerdering en -verdieping, wordt zeer gestimuleerd. Evaluaties vormen de basis voor het optimaliseren van het aanbod. Zowel met de deelnemer en opdrachtgever als met de eigen trainer. Eens per twee weken komen deze aan bod in de teamvergaderingen waarbij nadrukkelijk ook wordt gekeken naar borging van het geleerde. Dankzij de aanwezige expertise van Veilig Thuis Drenthe wordt zij steeds meer ingeschakeld door externe opdrachtgevers. Het merendeel van de trainingen wordt gegeven in het kader van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Samen met deze opdrachtgevers inventariseert men de te leggen focus en vertaalt men dit naar een programma dat volledig op maat is samengesteld.

Continuïteit

De hele transitie van de jeugdzorg heeft geleid tot een nadere bezinning op een aantal processen; zowel intern als extern. Anno 2017 is al het opgewaarde stof nog niet helemaal neergedaald. De organisatie Veilig Thuis Drenthe heeft hard gewerkt aan het voldoen aan de door de inspectie gestelde eisen, waarmee veel aandacht gericht is geweest op de interne organisatie. De werkwijze van de afdeling Voorlichting & Training (VTD) richting de opdrachtgevers is ongewijzigd gebleven. Een activiteit vanuit de afdeling Voorlichting & Training wordt altijd voorafgegaan door een intakegesprek met de opdrachtgever. Zo kan de training volledig op maat worden samengesteld; van een training in meerdere dagdelen tot een korte en interactieve voorlichtingsbijeenkomst. Of het nu gaat om de basis, verdieping of het oprispen, Veilig Thuis Drenthe stelt haar expertise ter beschikking om een op maat samengesteld programma te realiseren. Zowel voor de professionals in het werkveld als voor leerlingen en studenten waarbij kan worden ingezoomd op specifieke thema's die per leeftijdscategorie aanspreken. Ouderavonden over diverse onderwerpen, die in relatie staan tot opvoeden en opgroeien, behoren eveneens tot de mogelijkheden. Zo kan de in huis aanwezige deskundigheid nog meer voor het voetlicht worden gebracht. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Veilig Thuis Drenthe voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Veilig Thuis Drenthe handelt in het belang van zowel kind, volwassene als oudere. Zij weet trajecten neer te zetten die voor de opdrachtgever dusdanig praktijkgericht zijn dat de deelnemers het geleerde meteen kunnen implementeren. Dankzij de inhoudelijke deskundigheid van de trainers op hun vakgebied, hun kennis van de provincie en het feit dat zij goed weten aan te sluiten bij de belevingswereld van de diverse doelgroepen, ervaart men Veilig Thuis Drenthe als een betrouwbare specialistische partner die streeft naar kennisvermeerdering aan de ene kant en kennisdeling tussen alle betrokkenen binnen het werkveld aan de andere kant. Omdat de jeugdzorg onderhevig is aan vele veranderingen, wordt Veilig Thuis Drenthe ook geroemd om haar actuele cursusaanbod dat aansluit bij de verschillende functie- en doelgroepen.

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