

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Noord

15-12-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Noord 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	8

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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				40%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				30%	60%
Accommodatie④				30%	50%
Natraject⑤				30%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑥			10%	20%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Zeven referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Jeugdbescherming Noord is werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. Enkel referenten aan het woord: "Onze werkgever heeft de opleiding verplicht gesteld in verband met de registratiepunten én omdat het belangrijk is dat wij op de hoogte zijn van het tucht- en klachtrecht" en "Het is een verplichte cursus maar wij hadden er zelf al heel lang om gevraagd. De behoefte eraan was heel groot. Vooral bij hoogopgeleide ouders kom je soms in een wespennest terecht." Anderen referenten zijn afkomstig van andere organisaties. Eén van hen licht zijn keuze voor een opleiding van Jeugdbescherming Noord als volgt toe: "Er was veel vraag binnen mijn team naar de opleiding. Jeugdbescherming Noord is een convenantpartner binnen onze netwerkorganisatie. Het lag voor de hand om de opleiding bij hen af te nemen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Jeugdbescherming Noord vraagt de externe opdrachtgever naar zijn wensen en ontzorgt hem: "Ik heb van te voren een goed gesprek gehad met de docent over de inhoud" en "Jeugdbescherming Noord stuurt de deelnemers zelf een uitnodiging." Ook de individuele deelnemer is tevreden over het voortraject. Soms wordt er van hem enig voorwerk verwacht. "Het voortraject verliep prima. Je kreeg vrij vlot een uitnodiging met duidelijke informatie over tijd en plaats. Je ontving er ook de inlogcodes bij, en stukken om van tevoren deel te nemen" en "Je moest van tevoren iets lezen en een digitale toets maken. Als je daarvoor slaagde, mocht je deelnemen", aldus enkelen.

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich positief. Twee referenten zeggen ieder: "Er stond genoeg informatie in. Je kreeg een goede indruk van de inhoud" en "Het stemt overeen met hoe de training in werkelijkheid is." Sommigen geven aan geen opleidingsprogramma te hebben ontvangen maar wel lesmateriaal: "We kregen de syllabus van te voren toegestuurd, dus je wist goed waar je aan toe was" en "De reader lag in je postvakje. Je wist genoeg." Vier van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen allen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men is te spreken over het interactieve gehalte en de afwisseling in werkvormen: "We hebben veel geoefend op basis van eigen casuïstiek en daarop voortgeborduurd", "Het is een gevarieerd programma van voorlichting, meedenken in casussen die ter plekke zijn ingebracht, een quiz en discussies", "Door de verschillende opdrachten neem je het gemakkelijker tot je. Fijn dat de droge theorie zo naar de praktijk wordt vertaald" en "Het is bepaald niet statisch. Je krijgt alle ruimte om vragen te stellen en je ervaringen in te brengen. Die worden dan weer terug gebracht naar de theorie." De cursussen zijn praktijkgericht en het niveau sluit goed aan: "Het gaf goede handvatten voor de praktijk", "Het was heel laagdrempelig. Echt een basisopleiding", "De opleiding sloot goed aan bij wat wij wilden weten. Het was heel leerzaam" en "Veel ouders zitten hoog in de spanning. Hoe daarmee te dealen, dat laat zich niet zomaar vastleggen in een schemaatje. Je leert over destructieve communicatiepatronen. Je oefent in het stellen van oplossingsgerichte vragen en het aanboren van je eigen mogelijkheden om een doorbraak te bewerkstelligen."

Opleiders

Over de opleiders is men tevreden en in grote meerderheid zelfs zeer tevreden. Zij voldoen ruimschoots aan de verwachtingen ten aanzien van zowel deskundigheid en ervaring als didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: "De deelnemers waren unaniem positief over de docent", "Een van de docenten was een collega die gespecialiseerd is in complexe scheidingen. Hij kon het plaatje goed schetsen", "De gezinsvoogd kon putten uit de praktijk en vertelde echt uit eigen ervaring", "Hij was zeker voldoende op de hoogte, en bovendien een prettig persoon" en "De docent kon het goed overbrengen. Hij stelde de goede vragen en was steeds verhelderend." In sommige gevallen is er sprake van twee docenten. Een referent in dit verband: "De ene docent was meer van de theorie en de ander van de praktijk. Ze vulden elkaar goed aan."

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, geven het een 'vier' of een 'vijf'. Het materiaal bestaat uit syllabi, hand-outs, boekjes, films en digitale informatie. Een greep uit de reacties: "We hebben allerlei artikelen gekregen over tuchtrecht en de beroepscode", "De hand-outs over de veiligheidscirkel en de escalatieladder zijn zeer nuttig", "De boekjes zijn informatief en goed leesbaar", "De films waren confronterend en illustratief. Ze zorgden voor de nodige afwisseling", "De online trainingen die je vooraf moest doorlopen voegden echt iets toe. Ze waren bovendien prettig en gebruiksvriendelijk. Je kon het niveau en de opdrachten zelf kiezen en je naar hartenlust verdiepen in bepaalde thema's via allerlei links." Een referent voegt nog toe: "We hebben handige informatie gekregen om aan ouders uit te reiken, zoals een sheet over rouwverwerking en een kleurenschema over verharding. Toevallig heb ik zo'n zaak aan de hand. Het is heel plezierig dat ik dit soort dingen nu kan laten zien." Eén referent geeft het trainingsmateriaal geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De accommodatie roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Bereikbaarheid, parkeergelegenheid, lesruimten en voorzieningen voldoen aan de wensen: "Het was makkelijk aan te rijden en er was voldoende parkeerplek. De koffie en thee waren goed verzorgd", "De vergaderruimte hier op kantoor is heel licht. Er hangt een groot scherm" en "Er kan gebruik worden gemaakt van een computer en een beamer. De lunch is goed. Het is midden in de bossen dus je kunt in de pauze even naar buiten." De meningen over de temperatuurregeling zijn verdeeld: "De ventilatie was goed", "Het is prettig dat he raam open kon", "Het was te koud" en "Het was erg warm en de airco was kapot." Eén referent toont zich op ander gebied kritisch: "We zijn nu bijna gefuseerd met Groningen en hebben daar ook les gehad. Ik vond het maar niets: een kabouter-parkeerplek, een veel te klein leslokaal en een ellipsvormige tafel waar je pijn in je nek van krijgt omdat je steeds over je schouder moet kijken. Het is bovendien te ver weg." Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe omdat zij onvoldoende zicht hebben op de accommodatie.

Natraject

Over het natraject is men goed te spreken. Twee referenten kennen geen score toe, omdat de afronding nog niet heeft plaatsgevonden en bij gebrek aan informatie. In de regel krijgt de deelnemer een bewijs van deelname toegestuurd en wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt soms geëvalueerd. "Ik heb een terugkoppeling van de evaluatieformulieren ontvangen en deze met hen besproken", zegt een referent. Een ander merkt echter op: "De eerste training is nu voorbij maar ik heb nog niets gehoord. Ik had graag een terugkoppeling gehad over de evaluaties en een bericht over wie er geslaagd is." Meerdere referenten geven aan dat zij een vervolgopleiding op prijs zouden stellen, maar dat ze niet weten of die er (nog) komt: "Ik zou nog wel graag de diepte in willen" en "Ik vind herhaling essentieel." Men is goed te spreken over de mogelijkheden om de docent nadien nog te benaderen met vragen: "De docent heeft ons uitgenodigd om hem te betrekken in casussen" en "De docent is werkzaam bij ons, dus we kunnen hem altijd aanspreken." Ook over de opvolging op de werkplek is men enthousiast: "We praten erover tijdens het werkoverleg. Onze gedragswetenschappers hebben de training ook gevolgd." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "Ik denk dat de medewerkers wat meer handvatten hebben om niet in de strijd te belanden", "De cursus volstaat om op hoofdlijnen te weten hoe dingen werken en waar je terecht kunt met vragen", "Je krijgt een stukje psycho-educatie met behulp waarvan je het beter naar ketenpartners toe over kunt brengen. Ik heb bepaalde casussen weer beter in traject kunnen zetten", "Het was al met al heel zinvol. Je moet zo voorzichtig zijn met je woordkeuze en presentatie. Vooral hoogopgeleide ouders zijn snel geneigd om zich te wenden tot klachtencommissies en om processen te starten", "Het maakt je alert en kritisch op je eigen handelen", "We zorgen nu beter voor ons zelf. We laten ons geen overvolle caseload meer in de maag splitsen. Het is fijn te weten en uiteindelijk ook beter voor de cliënt dat de beroepscode daarin de werker ondersteunt."

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewde kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn positief over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering en de accuratesse. Enkele referenten: "Alles verliep prima. We hebben in het geheel geen problemen gehad. De telefonische bereikbaarheid is goed. Het contact verliep voornamelijk via de docent" en "Ik heb nergens achteraan hoeven. De uitnodiging was netjes en kwam op tijd, de facturering was volgens afspraak. Er is geregeld dat we de opleiding kunnen gebruiken voor het SKJ."

Relatiebeheer

Een grote meerderheid van de referenten is werkzaam bij Jeugdbescherming Noord zelf en kent daarom geen score toe. Van degenen die wel een oordeel geven, is er één neutraal gestemd en zijn er twee tevreden. Laatstgenoemden zeggen ieder: "Wij hebben een heel goede relatie met de trainer. Dat is wat voor ons telt" en "Wij werken nauw met Jeugdbescherming Noord samen. We krijgen nieuwsbrieven, updates van het opleidingsaanbod en andere dingen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wij werden pas op het laatste moment geïnformeerd dat de vervolgtrainingen door iemand anders gegeven gaan worden. Wij hadden de data al gepland en worden nu voor het blok gezet met een ons onbekende docent."

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen zeven van de tien referenten geen score toe omdat zij in dienst zijn van Jeugdbescherming Noord. Twee van de geïnterviewde referenten die wel hun mening geven, tonen zich tevreden: "Ik vind de cursus echt heel goed, dus de prijs die ervoor betaald wordt, is dan ook prima" en "Uit het feit dat deze prijsafspraken door mijn collega's zijn gemaakt, concludeer ik dat het goed zit." De derde referent die een score geeft, is niet helemaal tevreden en zegt: "De kwaliteit is goed maar de prijs is erg hoog."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Jeugdbescherming Noord en de onderlinge samenwerking zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In samenvattende zin zijn ze vooral goed te spreken over de inhoud van de opleidingen: "Ik vind het een sterke training vanwege de kennisoverdracht, de afwisseling, het niveau en het tempo", "Door het interactieve karakter gaat het echt leven. Ze laten je doorvoelen wat er gebeurt" en "Het goede aan de opleiding is dat er ruimte wordt genomen om even los te komen van de theorie, om er vervolgens wel weer naar terug te koppelen." De opleidingen voldoen qua resultaat ruimschoots aan de verwachtingen: "De medewerkers kunnen er in de praktijk daadwerkelijk mee uit de voeten", "Ik ben mij bewust geworden van de processen tussen ouders en van de wijze waarop ik mijn positie als gezinsvoogd kan gebruiken. Ik ben er heel anders in gaan staan" en "Wij denken allemaal dat we het zelf moeten oplossen. Hier krijg je handvatten om het neer te leggen bij de ouders, omdat die verantwoordelijk zijn." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal kritische noten die niet direct aan de inhoud van de training gerelateerd is: "Ik ben verbaasd dat ik deze training nu pas aangeboden krijg en niet twee jaar geleden. Vanaf dat moment was ik namelijk al aansprakelijk", "Ik zou wel graag een verdiepingscursus willen" en "Ik ben een voorstander van herhaling, zodat het beter beklijft. Bij mijn weten staat er geen herhalingstraining gepland." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van Jeugdbescherming Noord aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Jeugdbescherming Noord op 15-12-2017.

Algemeen

Jeugdbescherming Noord (hierna verder JB Noord te noemen) is ontstaan uit de fusie tussen Bureau Jeugdzorg Groningen en Bureau Jeugdzorg Drenthe. Het bureau voert voor alle gemeenten in Groningen Drenthe jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering uit. In totaal zijn er ongeveer 240 medewerkers op de diverse locaties actief. JB Noord werkt vanuit de gedachte dat iedere jeugdige het recht heeft om op te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Hulp wordt geboden als jongeren (dreigen te) ontsporen. Er worden drie soorten diensten aangeboden; respectievelijk jeugdreclassering, jeugdbescherming en in de provincie Groningen 'Veilig Thuis'. Het onderdeel 'Veilig Thuis' heeft een eigen CEDEO erkenning. Rond opgroeien en opvoeden worden zowel kinderen als ouders bijgestaan. Aandacht, ondersteuning, bescherming en toezicht zijn de sleutelwoorden en uitgangspunten bij de dienstverlening. JB Noord is in haar dienstverlening betrouwbaar, betrokken, bereikbaar en bindend.

Kwaliteit

Bij JB Noord werken jeugdbeschermers die zowel jeugdbeschermingsmaatregelen als jeugdreclasseringsmaatregelen uitvoeren. Zij werken vanuit de oplossingsgerichte benaderingswijze 'Signs of Safety'. In samenwerking met ouders en cliënten leeft de nadrukkelijke wens deze benaderingswijze verder te ontwikkelen. Belangrijk bij het ontwikkelen en verzorgen van de opleidingen is de competentieverbetering van de medewerkers, veelal ingegeven vanuit de permanente educatie. Voorafgaand aan een opleiding vindt oriëntatie op de werkplek plaats, omdat omstandigheden ter plekke invloed hebben op te verzorgen trajecten. Materiaal wordt voor de meeste trainingen en opleidingen zelf ontwikkeld, met gebruikmaking van aanvullende methodieken die centraal ter beschikking worden gesteld. Via Jeugdzorg Nederland en het Nederlands Jeugd Instituut zijn handboeken beschikbaar, wordt richting gegeven aan deskundigheidsbevordering, zijn er scholingsprogramma's (zoals voor vrijwilligers van de kindertelefoon) en zijn richtlijnen voor werkprocessen beschikbaar. In haar aanbod maakt JB Noord gebruik van eigen trainers. De trainingen en opleidingen zijn beschikbaar voor zowel de eigen medewerkers als voor collega's van andere organisaties. Nieuwe trainingen kunnen eveneens door praktijkbegeleiders en gedragswetenschappers worden verzorgd gezien hun kennis en brede ervaring. De professionalisering van de trainers is een continu proces. Na afronding van een training of opleiding vindt evaluatie plaats waar vervolgens inhoudelijk op kan worden gestuurd. In sommige gevallen wordt intervisie toegepast als kwaliteitsinstrument. Jeugdbescherming Noord is een gecertificeerde instelling voor de uitvoering van de Jeugdbescherming en Jeugdreclasseringsmaatregelen.

Continuïteit

De nieuwe organisatie JB Noord heeft een goede positie in Groningen en Drenthe. Zij ondersteunt medewerkers van binnen en buiten de organisatie bij het verwerven van de noodzakelijke competenties om hun beroep goed uit te kunnen oefenen. Het aanbod op het gebied van opleidingen is gericht op permanente educatie, zodat naast de brede ervaring eveneens de noodzakelijke kennis en ontwikkelingen goed gevolgd kunnen worden. Wetswijzigingen en aanpassingen in de aanpak zijn vaak de basis voor de programma's die worden aangeboden. Gezien de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de positie in het noordelijke deel van Nederland en het gesprek ter plaatse, acht Cedeo de continuïteit van JB Noord voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De inhoudelijke invulling van de trainingen is gebaseerd op zowel de competentie ontwikkeling als de wensen en behoeften voor wat betreft professionalisering. Transfer en implementatie zijn een vanzelfsprekendheid. De trainingen worden verzorgd door een enthousiast en gemotiveerd team van trainers, met een grote dosis ervaring. Inhoudelijk zijn de trainers door hun dagelijkse werkzaamheden goed op de hoogte van de ontwikkelingen en passen dat gericht toe in de trainingen. Professionalisering staat als doorlopend proces op de agenda, o.a. methodische inzichten, Train de Trainer programma's en didactische vaardigheden.

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