Klanttevredenheidsonderzoek

Entréa

23-01-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Entréa 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, 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma②		10%		40%	30%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	40%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject④			20%	50%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Entrea hebben, als onderdeel van hun functie, op verzoek van de werkgever aan een opleiding deelgenomen. Meerderen geven aan dat zij los daarvan zelf ook veel interesse hadden in het volgen van de opleiding: “De opleiding was verplicht, maar als dat niet het geval was geweest, had ik mij zelf ook aangemeld” en “Ik ben nieuw in deze organisatie en vond het heel prettig om de opleiding te mogen volgen. Ik was wel in de gelegenheid om mijn collega’s om informatie over het onderwerp te vragen, maar zij gaven ieder hun eigen uitleg. Nu heb ik duidelijkheid.” Enkelen hebben zelf om de opleiding verzocht: “Wij zaten in resultaatverantwoordelijke interdisciplinaire teams. Ik ben van origine pleegzorgbegeleider, maar zou ook ambulante trajecten gaan oppakken. Ik vond de methode goed en dacht dat de opleiding een goede basis zou zijn. Dat bleek ook zo te zijn” en “We hebben als team zelf om de opleiding gevraagd. We wilden het graag samen doen om nog beter op elkaar afgestemd te raken.”

Met uitzondering van één ontevreden gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De cursist ontvangt een aankondiging via het digitale dossier. “Je wordt daarnaast ook nog even door middel van een mail geïnformeerd”, voegt een referent toe. Na aanmelding volgt een bevestiging met daarbij eventuele informatie over opdrachten die van tevoren moet worden gemaakt. Een referent: “We moesten de vragenlijst waarover de training ging zelf invullen bij wijze van oefening.” De ontevreden gestemde motiveert zijn score als volgt: “De inschrijving verliep niet vlekkeloos. We hebben herhaaldelijk moeten mailen voordat het rond was.” Enkele overigens tevreden gestemde referenten plaatsen ieder nog een kanttekening: “Het heeft even geduurd voordat de training ook daadwerkelijk plaatsvond” en “We hebben van tevoren geen opdracht gekregen. Het zou wel fijn zijn geweest als we eerst wat oefening hadden gehad en onderzoek hadden kunnen doen.”

Opleidingsprogramma

Zeven van de acht referenten die hun mening geven over het opleidingsprogramma, kennen het een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; één geïnterviewde toont zich ontevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het was duidelijk waarover de cursus zou gaan”, “Het opleidingsaanbod wordt op een overzichtelijke manier gepresenteerd”, “Het programma dekte de lading en gaf voldoende informatie” en “Het is een handig systeem, waarmee je goed kunt terugvinden wat de opleiding behelst en wat je precies gaat doen.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het is dat ik al informatie had gehad van mijn collega’s… anders was de toelichting op de inhoud van de training onvoldoende geweest.” Twee referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten goed te spreken over de uitvoering. Wat betreft interactief gehalte en balans tussen theorie en praktijk voldoen de opleidingen (ruimschoots) aan de verwachtingen. Ook over de diepgang en de structuur is men over het geheel genomen tevreden. Een greep uit de reacties: “Wij konden onze vragen en casussen uit de praktijk goed kwijt. De trainers stelden zelf ook goede vragen aan ons en gaven heel realistische voorbeelden”, “Er was veel aandacht voor hoe wij het ervoeren, zonder dat er een gevoel van verplichting werd gewekt om dingen te delen”, “Er is met theorie, oefening en videofragmenten gezorgd voor heel veel afwisseling” en “Je kreeg na ieder stukje theorie de gelegenheid om te oefenen. Daarna werd er weer gezamenlijk teruggekoppeld naar de theorie. Het was mooi met elkaar vervlochten” en “Het is een ontzettend goede training, prima gekaderd en heel verdiepend qua methodiek. Je krijgt grote stukken theorie afgewisseld met heel veel rollenspellen en gesprekstechnieken om te bepalen waar je zit in het hulpverleningsproces.” Er is naar de mening van de geïnterviewden voldoende ruimte voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling. Een referent ter illustratie: “Er werd goed geluisterd naar onze kritiek. Nadat iemand uit de groep kenbaar had gemaakt dat de manier van werken in groepjes niet bij ons aansloot, is er op ons verzoek overgeschakeld op een meer klassikale aanpak.” Degene die een score ‘drie’ toekent, licht zijn oordeel als volgt toe: “De docent was de training in eerste instantie vergeten. Daardoor begonnen we 45 minuten te laat. Ik vond daarnaast de les best lastig te volgen. Het onderdeel ‘Tijdschrijven’ was bovendien geschrapt omdat men dit niet van toepassing vond voor stagiaires, maar het was handig geweest als ons daarover toch iets verteld was.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Ze beschikken over voldoende praktijkervaring en deskundigheid, en voldoen ook qua didactische vaardigeden aan de wensen: “De docenten hadden veel praktijkervaring”, “Ze hadden allebei erg veel kennis. Ze stonden duidelijk boven de stof”, “De trainers sluiten aan bij de vraag, geven prima uitleg en houden er een goede tijdbewaking op na”, “Ze beantwoordden onze vragen goed”, “Je werd helemaal meegenomen”, “Wat ik leuk vond aan de docenten is dat ze niet schroomden om te vertellen over hun eigen fouten en worstelingen” en “De trainers zetten je echt aan het denken. Ik heb veel geleerd van de voorbeelden die ze gaven.” In veel gevallen is er sprake van twee docenten die samen lesgeven. Enkele referenten vertellen: “Er was tussen beide docenten een duidelijke rolverdeling, bijvoorbeeld voor wie de greep demonstreerde en wie de toelichting gaf” en “Ze vulden elkaar prima aan. De een was afkomstig uit de praktijk; de ander was gedragswetenschapper en goed in staat de theoretische achtergrond te belichten.”

Trainingsmateriaal

Bijna alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft een score ‘drie’. Het materiaal bestaat uit boeken, handleidingen en mappen. Daarnaast is er sprake van ondersteunend materiaal voor in de praktijk. Enkele reacties: “De handleiding ziet er goed uit”, “Ik vind het boek helder en overzichtelijk”, “Het boek is heel geschikt als naslagwerk. De inhoud sluit goed aan op wat er in de training wordt verteld”, “Het materiaal bestond uit een doosje met kaarten. Dat is ook aanwezig op alle groepen en in de bibliotheek. We hebben ook een overzicht gekregen van welk gedrag bij welke leeftijd past. Heel nuttig!” en “We kregen heel veel documentatie. Er zaten veel casussen bij waarmee je zó aan de slag kon.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De docenten hadden de PowerPoint presentatie niet goed opgeslagen. Ze moesten gebruik maken van de presentatie van de basistraining.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe. Voor één van de twee geldt dat hij onvoldoende zicht heeft op het materiaal; de ander geeft aan dat er in zijn situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Afgezien van één referent die niet helemaal tevreden is, kennen allen de accommodatie een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is goed te spreken over de lesruimte en de catering: “De cursus werd hier beneden in de aula gehouden. Een prima plek met goede voorzieningen. Ik voel me er prettig”, “De lesruimte was groot genoeg om goed te kunnen oefenen met de rollenspellen” en “Omdat de training ook een deel van de avond beslaat, krijg je een klein hapje. De catering is goed verzorgd.” Een referent voegt nog toe: “Het is fijn dat de training in Tiel is. Daardoor is het goed te combineren met je werk.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het klaslokaal was te klein en het was er benauwd.”

Natraject

Het natraject roept bij zeven van de negen referenten die er hun mening over uitspreken tevreden tot zeer tevreden reacties op, twee geïnterviewden kennen het een score ‘drie toe’ en één referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de regel is er sprake van een certificaat van deelname, dat door Entrea wordt toegevoegd aan het elektronisch dossier. De cursist krijgt een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. Ook wordt er mondeling met de cursisten geëvalueerd. De docenten, veelal collega’s, zijn na afloop van de opleiding nog beschikbaar voor vragen. Een referent: “Ze lopen hier rond en je kunt hen ook altijd bellen of mailen. We leggen hen regelmatig een casus voor.” Meerderen laten weten dat er goede aandacht is voor borging: “Het onderwerp komt regelmatig aan bod in onze intervisiegroepen. De werkgever biedt ons er daar ruimschoots de tijd voor” en “Als teamleiders zijn wij momenteel intensief in overleg met de docenten om voor een goede borging te zorgen.” Bij sommige cursussen is er sprake van periodieke herhaling. De manier waarop deze wordt georganiseerd roept in veel gevallen tevreden reacties op, maar de neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: “Ik was op het moment van de training pas in dienst en nog niet zo bekend met het systeem. Tot nu toe is er nog geen herhalingscursus geweest. Dat zou voor mij wel van nut zijn geweest” en “De cursus zou minstens eens per jaar herhaald gaan worden, maar in de praktijk zit er ruim anderhalf jaar tussen twee herhalingssessies.” Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: “Het is goed om even uit de routine te stappen en je bewust te worden van je eigen handelen”, “Ik heb met behulp van de training een prima begin kunnen maken met mijn werk”, “Ik ben er heel blij mee. Ik heb er voor mezelf en voor de kinderen heel veel aan gehad”, “Ik zit al lang in het werk. Ik kende al veel technieken uit de methode maar de training maakt je veel bewuster van de achtergronden” en “We hebben er echt iets aan gehad. Laatst hadden we nog iets bij de hand waarbij we het vlaggensysteem goed konden gebruiken.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is een meerderheid van de referenten (zeer) tevreden maar twee geïnterviewden zijn niet helemaal te spreken. Enkele goedkeurende reacties: “Het is goed georganiseerd. Je krijgt bijvoorbeeld netjes een mailtje als er weer een herhalingstraining wordt gedaan”, “De inschrijving via ‘mijn dossier’ verloopt heel soepel”, “Als je iets wilt weten leggen ze het duidelijk en uitvoerig uit” en “Ze beginnen netjes op tijd. De training wordt naast de deur gegeven en het is fijn dat je uit verschillende cursusdata kunt kiezen.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “De opleiding komt niet automatisch in je agenda te staan. Dat zou ik wel zo handig vinden” en “De locatie staat pas op de allerlaatste dag echt vast.”

Relatiebeheer

Omdat er in dit onderzoek uitsluitend sprake is van interne opleidingen, kent geen van de referenten op dit punt een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook op dit onderdeel is een oordeel van de referenten niet van toepassing vanwege het interne karakter van de opleidingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Entrea zijn negen van de tien referenten positief. Eén geïnterviewde is neutraal gestemd, om redenen genoemd bij voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, toont men zich enthousiast over diepgang, praktijkgerichtheid, interactie, afwisseling en de balans tussen theorie en praktijk: “De sterke kant van de opleiding is de verdieping”, “De interactie was een sterk punt. Je oefent en praat veel. Het maken van je eigen tijdlijn breekt het ijs”, “Alles wordt opengegooid. Het is heel uitnodigend en voedend”, “De opleiding geeft veel duidelijkheid en sluit goed aan op het werk”, “Het is een praktische methode de je direct kunt toepassen in ingewikkelde casussen. Je kijkt op een overstijgende manier naar systemen. De praktijk en de theorie zijn goed geïntegreerd” en “Het was praktisch, levendig en interactief. Ik heb mij geen moment verveeld.” Enkele referenten voegen ieder nog toe: “Wat de cursus waardevol maakte, was de nadruk die gelegd werd op het preventieve aspect”, “De manier waarop de docenten elkaar aanvulden droeg echt bij aan de aantrekkelijkheid en effectiviteit van de cursus” en “Het feit dat we de training met een groot deel van ons team konden doen, heeft als voordeel gehad dat we elkaars sterke en zwakke punten beter in de peiling hebben gekregen.” Een referent brengt nog het volgende verbeterpunt naar voren: “Het zou fijn zijn als je de opleiding meteen kon volgen als je in de functie begint.” Enkele anderen plaatsen nog een niet eerder beschreven kritische noot over de borging: “Voor een goede inbedding zou een terugkomdag met de trainer wel fijn zijn”, “De kennis zou na een aantal jaren wel weer even opgefrist mogen worden” en “Het onderwerp zou vaker aan bod moeten komen in teamvergaderingen en tijdens de intervisiebijeenkomsten.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij een volgende keer graag weer aan een opleiding van Entrea zouden deelnemen. Een referent voegt nog toe: “Alle trainingen die ik recentelijk bij Entrea heb gevolgd, waren van dezelfde, hoge kwaliteit. Ik ben er heel blij mee!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Entréa op 23-01-2018.

Algemeen

Voor complexe vragen op het gebied van opgroeien, opvoeden en ontwikkeling staat Entrea klaar voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 (23) jaar en hun gezin. Vanuit de overtuiging dat elk kind in zijn vertrouwde omgeving thuis hoort, zet zij haar specialistische gezinsbehandeling en begeleiding in. Thuis, op school, in de wijk. De ontwikkelvraag van de jeugdige staat daarin centraal. Entrea werkt daarbij nauw samen met een aantal partijen binnen jeugdzorg en onderwijs, zowel lokaal als regionaal en bovenregionaal. De transitie van de jeugdzorg heeft zijn weerslag gehad op het hele werkveld evenals op de diverse organisaties die binnen dit werkveld opereren, waaronder Entrea. Dat heeft geleid tot een interne reorganisatie en herbezinning op de totale dienstverlening. Kwaliteit en veiligheid vormen belangrijke aandachtsgebieden evenals de continue professionalisering van de organisatie en haar medewerkers. Binnen opleiden en trainen zijn borging en samenhang tussen de verschillende methodieken speerpunten die de komende tijd veel aandacht krijgen, evenals het inventariseren van de behoefte van de werkvloer om daarop de dienstverlening zo optimaal mogelijk af te stemmen.

Kwaliteit

De professionele deskundigheidsbevordering krijgt intern veel aandacht. Het creëren van verbindingen en het met elkaar samenwerken om te komen tot vakbekwame medewerkers die duurzaam inzetbaar zijn, vormen daarbinnen belangrijke aandachtsgebieden. Trainen en opleiden zijn daarbij essentiële bouwstenen om het gewenste resultaat binnen die aandachtsgebieden te verkrijgen. Daartoe kan men beschikken over een poule aan vakbekwame trainers. Dat zijn interne specialisten die over expertise en de benodigde didactische vaardigheden beschikken. Zij zijn de belangrijkste schakel om een juiste transfer te bewerkstelligen tussen theorie en praktijk; onder meer door goed in te kunnen zoomen op de dynamiek binnen de groep cursisten. Train-de-trainer programma's maken onderdeel uit van deze professionaliseringsslag. Tevens hecht men binnen Entrea veel waarde aan externe deskundigheid. Waar gewenst en noodzakelijk, vraagt men deskundigen van buiten de organisatie om hun expertise te delen. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor de totale kwaliteitsbewaking. Zowel met cursisten als met de trainers. Eveneens krijgt borging van het geleerde veel aandacht. Beide zaken worden in de nabije toekomst verder ontwikkeld.

Continuïteit

Inmiddels heeft Entrea alle interne kwaliteitsbouwstenen gedefinieerd en opgesteld. Interne deskundigheidsbevordering maakt daar onderdeel van uit. Duurzame inzetbaarheid vormt daarbij één van de centrale aandachtsgebieden. Dat leidt tot een verdere vakbekwaamheid op meerdere gespecialiseerde disciplines binnen de jeugdzorg; ook op morele en ethische dilemma's. Daarnaast is de transitie naar een meer marktgerichte organisatie in gang gezet. Intern betekent dit dat van medewerkers meer 'eigenaarschap' wordt verwacht waarbij Entrea overweegt om op termijn haar expertise ook aan externe marktpartijen aan te bieden. Medewerkers vervullen daarbij een essentiële ambassadeursfunctie. Entrea streeft naar een gevarieerd leerlandschap, gebaseerd op de vraag vanuit de dagelijkse werkpraktijk. De mogelijkheden voor digitale ondersteuning en het optimaliseren van verdere kennisdeling krijgen de komende tijd veel aandacht. Om de best mogelijke specialistische orthopedagogische hulp te blijven bieden, bundelen Entrea en Lindenhout sinds 1 april 2017 hun krachten om de specialistische hulp en onderwijs aan kinderen in de knel en hun gezinnen te versterken. Via een bestuurlijke fusie gaan de organisaties nu samen verder onder de naam 'entrea lindenhout'. Volgens de verantwoordelijk bestuurders niet om twee keer groter te zijn, maar 'om drie keer zo goed te zijn in de hulp voor kinderen, jongeren en gezinnen met complexe problematiek'. Het interne opleidingsaanbod van beide organisaties gaat op elkaar afgestemd worden.
Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit voor maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Entrea heeft haar interne organisatie de afgelopen periode verder weten te professionaliseren. Mede dankzij Entreanet en ‘Mijn Dossier’ zijn de interne opleidingen, trainingen en cursussen goed vindbaar en toegankelijk. De referenten waarderen het dat er intern veel aandacht is voor permanente deskundigheidsbevordering en dat er een goede verbinding gelegd wordt tussen theorie en praktijk. De komende tijd staat het verder optimaliseren van de dienstverlening centraal, zowel intern als richting externe marktpartijen.

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