

Klanttevredenheidsonderzoek

Nederlands Jeugdinstituut

28-10-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nederlands Jeugdinstituut 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma③				50%	20%
Uitvoering			20%	60%	20%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%		30%	60%
Accommodatie④					
Natraject⑤					
Organisatie en Administratie⑥				50%	40%
Relatiebeheer⑦					
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	30%	
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 voortraject geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑧ Zes referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Nederlands Jeugdinstituut (hierna afgekort tot NJI) hebben via hun werkgever aan een opleiding van NJI deelgenomen. In sommige gevallen was de opleiding door de werkgever verplicht gesteld. Enkelen vertellen: "Het is een landelijk bekend programma. Het was de bedoeling dat wij als medewerkers allemaal de cursus zouden krijgen zodat we zouden weten wat het behelst" en "Het is onderdeel van ons werk, dus ons hele team deed aan de cursus mee." Andere referenten hebben zich op eigen initiatief aangemeld. Zij lichten hun keuze onder meer als volgt toe: "Wij konden ons voor deze training opgeven om in te zetten binnen de gemeente. Ik had erover gehoord van een collega. Die had de training zelf gevolgd en was er erg tevreden over", "Het thema had mijn interesse en ik had registratiepunten nodig" en "Wij hebben hier veel met vechtscheidingen te maken en ik had behoefte aan handvatten."

Over het voortraject zijn alle referenten die hun mening op dit punt geven tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens: "Onze werkgever heeft ons centraal aangemeld" en "Je ontvangt netjes een bevestiging met een routebeschrijving." Ook het toesturen van materiaal levert geen problemen op. In sommige gevallen wordt van de cursist enig voorwerk verwacht: "Je moet van tevoren je motivatie mailen" en "Je kon een vragenlijst invullen over je verwachtingen en wat je nog graag wilde leren." Twee referenten kennen het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het programma biedt naar hun mening voldoende duidelijkheid over de inhoud van de opleiding: "De methodiek stond helder omschreven", "Je was van tevoren precies op de hoogte welke thema's er behandeld zouden worden" en "Ik vond het fijn dat ik al een beetje wist wat mij te wachten stond." Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk: "We kregen voldoende gelegenheid om casussen voor te leggen", "Er was veel ruimte voor dialoog en rollenspellen", "De methodiek werd gezamenlijk doorgewerkt aan de hand van de stappen" en "Er wordt goed afgewisseld tussen theorie en oefening." Ook de structuur en de diepgang laten niet te wensen over: "De cursus had een duidelijke opbouw", "Het was een goed doordachte workshop. Alle onderdelen zijn naar verwachting aan bod gekomen" en "Het had veel diepgang en was op veel punten heel bruikbaar." Een referent voegt nog toe: "Er was veel aandacht voor het beantwoorden van vragen. Ook kritische vragen werden niet uit de weggegaan." Een ander toont zich in het bijzonder tevreden over de aandacht voor de individuele cursist: "Ik kon aan de feedback van de docent tijdens de les duidelijk merken dat hij zich ingelezen had in wat wij als cursisten van tevoren over onszelf hadden geschreven." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "De methode is niet in overeenstemming met de methode waarin wij getraind zijn. Het was zoeken naar wat te doen met de tegenstrijdigheden" en "Er zaten veel bruikbare punten in, maar de achterliggende visie sluit niet aan op die van ons team. De methode is niet voor alle cliënten effectief en hij brengt met zich mee dat de cliënt te veel verschillende gezichten ziet." Ook enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot: "De stof was best ingewikkeld. Als de cursus wat langer was geweest, hadden we meer tijd gehad voor casussen" en "Het niet uit de weg gaan van conflicten strookt niet met de visie waarmee wij in andere trainingen te maken krijgen."

Opleiders

Over de docenten is men unaniem positief. Ze beschikken naar de mening van de referenten over voldoende deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: "De docent was enthousiast en goed in staat om het over te brengen", "Hij nam de tijd voor vragen. Hij was gericht op interactie. Hij had veel praktische ervaring", "Hij is manager van een afdeling die dit doet en hij helpt ook gezinnen. Hij was erg overtuigend", "Hij was heel goed in zijn werk, heel duidelijk, en hij wist er voldoende vanaf. Het was zijn parapedaardje. Hij heeft het ontwikkeld en doorontwikkeld", "Ik vond hem erg bevlogen en betrokken. Ik was het niet altijd met hem eens, maar hij gaf wel ruimte om het te benoemen" en "Het was een prettige en deskundige docent. Hij was ook wel uitdagend. Hij wilde het onderste uit de kan in rollenspellen. Hij was daar zelf ook goed in." Een referent voegt nog toe: "De docenten werkten samen in tweetallen. De rolverdeling was duidelijk, het liep goed." Eén referent zet nog een kanttekening: "Dit zijn niet de doorgewinterde psychotherapeuten die wij gewend zijn van de andere aanbieder bij wie wij cursussen volgen."

Trainingsmateriaal

Op één toegekende 'twee' na is men (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit hand-outs en (werk) mappen. Het materiaal is naar de mening van de zeer tevreden gestemden geschikt als naslagwerk en zowel qua inhoud als uiterlijke presentatie goed verzorgd: "Het materiaal was goed verzorgd en inhoudelijk naar verwachting. De verschillende onderdelen kwamen er goed in aan bod", "We kregen een map met hand-outs en nuttige dingen om in te zetten naar de ouders toe", "We hebben een reader met informatie en oefeningen ontvangen en later nog hand-outs toegestuurd gekregen. De docent heeft ook tips gegeven voor boeken", "De docent heeft nog wat extra dingen meegegeven die hij zelf gebruikt, zoals de escalatieladder en een schema voor de fase waarin elk van beide ouders kunnen zitten" en "We kregen een dikke map als naslagwerk, heel toepasselijk en goed. Ik zoek er nog steeds dingen in op." De ontevreden gestemde motiveert zijn score als volgt: "Het materiaal moet meer inhoudelijke diepgang krijgen. Er moet meer uitleg komen over de methodieken. Ik begreep van de docent dat ze hard bezig zijn met een update."

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Geen van de referenten kent het natraject een score toe, omdat in geen geval de opleiding al is afgerond. Een referent legt uit: "Ik ben nog bezig met mijn eindopdracht en er gaat nog een terugkomdag komen. De eindopdracht bestaat uit een casus. De tijd tussen de training en de terugkomdag wordt benut om te oefenen in de praktijk. De terugkomdag is bedoeld om je scherp te houden. Er gaat dan een stukje supervisie en intervisie plaatsvinden rondom de opdrachten." Gevraagd naar de resultaten van de opleiding tot nu toe, reageren de meeste referenten enthousiast: "Ik kan het goed inzetten. We willen het teambreed gaan doen", "We hebben een aantal tips gekregen die zeker bruikbaar zijn", "Wij werken in de wijk. Het heeft voor ons zeker iets toegevoegd", "Een aantal van de methodische handvatten konden we meteen al in de praktijk konden toepassen" en "Met al mijn ervaring heb ik toch nog iets geleerd. Het heeft mijn houding veranderd. Het maakt dingen duidelijker en meer bespreekbaar. Zaken sleepten bij ons soms jaren. Nu moet er na vijf gesprekken een stijgende lijn zijn. Als situaties dreigen te verzanden, zijn we er sneller bij om door te verwijzen." Anderen zijn iets minder positief: "Ik was al behoorlijk geschoold. De visie verschilt wezenlijk van de onze. Voor mij had het weinig toegevoegde waarde", "De methode past niet op ons soort casussen. Wij krijgen gevallen waar al veel aan gesleuteld is" en "Wij hebben onvoldoende geschoelde mensen om de methode uit te voeren. Bovendien vraag ik mij af of het bij onze werkwijze past omdat wij het wel als voorwaarde stellen dat vader en moeder met elkaar in gesprek zijn."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per e-mail en telefoon. Materiaal en informatie worden tijdig en naar wens toegestuurd. De lessen beginnen en eindigen op tijd. Enkele referenten: "Het materiaal en de vragenlijst werden ruim van tevoren toegestuurd. Mijn mails worden altijd snel beantwoord en de docent is goed bereikbaar. Hij reageert snel op het insturen van opdrachten en geeft nette feedback" en "Ze zijn heel accuraat. Je krijgt ruim van tevoren de vragenlijst en achteraf worden er ook volgens afspraak nog dingen toegestuurd. Je opdracht wordt correct verwerkt. Alles is helder en uitstekend geregeld." Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Alle referenten onthouden zich van het geven van een score op dit onderdeel, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer. Een referent merkt wel op: "Ik krijg zo nu en dan informatie over Ouderschap Blijft van collega's die hier al wat langer werken en in een werkgroep zitten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde zijn de referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen er (zeer) tevreden over. Enkelen zeggen ieder: “Het is wel een hoge prijs maar het duurt dan ook drie dagen en er zit een terugkomdag bij”, “Het is niet goedkoop maar het is qua prijs en tijd wel een goede investering” en “Ik denk dat het zijn geld wel waard was.” De neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Ik vind het per persoon best duur. Ik hoop dat we voor het hele team een maatwerktraining kunnen inkopen.” Zes van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negentig procent van de referenten is over het geheel genomen positief over de maatwerkopleidingen van NJI. Eén geïnterviewde geeft een eindscore ‘drie’ om redenen toegelicht bij het onderdeel ‘Uitvoering’. In samenvattende zin toont men zich vooral tevreden over de docenten: “De sterke kant is de trainer zelf”, “Het is best een lastig werkveld dus het is prettig om mensen te spreken met praktijkervaring”, “De trainer stond achter de methodiek en kon het goed overbrengen. Ik vond zijn houding en manier van lesgeven erg goed”, “De docent vertelde gepassioneerd en serieus maar ook met een vleugje humor” en “Het was een deskundige begeleider met veel kennis en praktijkervaring.” Ook over de opbouw en inhoud van de training is men lovend: “Het is erg praktisch en concreet”, “De afwisseling in werkvormen en de voorbeelden uit de praktijk waren heel effectief”, “De theorie werd goed behandeld maar er was ook voldoende tijd om te oefenen. Het was interactief en vraaggericht”, “Het was voor mij een echte eyeopener dat als het niet lukt met beide ouders, je ook prima met één ouder in gesprek kunt gaan”, “Het is een beproefde opleiding. Mensen werken al zeer lang met de methodiek en hebben er successen in behaald”, “Je kunt op een respectvolle manier in gesprek met ouders. Je weet van begin tot eind wat je moet doen” en “Ik vond de adviezen heel fijn over alternatieven die je kunt proberen als het niet lukt. Ik ben samen met een collega meteen aan de slag gegaan en we zijn erg trots op het resultaat.” Tachtig procent van de referenten geeft desgevraagd aan genegen te zijn de maatwerkopleidingen van NJI aan te bevelen bij derden; de overige twee referenten tonen op dit punt enige reserve.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	20%	50%	20%
Opleidingsprogramma②		10%	10%	20%	30%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie③			20%	50%	20%
Natraject④		10%		70%	10%
Organisatie en Administratie⑤			10%	50%	30%
Relatiebeheer⑥			10%		10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van NJI zijn door hun werkgever bij het instituut aangemeld voor een opleiding. Enkelen vertellen: "Ik kwam in een nieuwe functie terecht en mijn werkgever wilde graag dat ik aan de opleiding deelnam" en "Ik kreeg met deze opleiding van mijn werkgever de mogelijkheid om ook op een peuterspeelzaal te gaan werken." Enkele anderen lichten de keuze voor NJI ieder als volgt toe: "Een collega adviseerde mij om naar NJI toe te gaan. Ze hebben een goede naam", "Wij hebben al vaker trainingen via hen gehad. Het is een gerenommeerd instituut. Hun aanpak is niet geitenwollensokkerig en dat bevalt goed" en "Ik kreeg het verzoek vanuit onze kinderdagverblijven." De meningen over het voortraject zijn enigszins verdeeld. Zeven van de tien referenten kennen het een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; twee anderen zijn neutraal gestemd en de overgebleven referent geeft een score 'twee'. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over het verloop van de aanmelding en de intake.

Enkele reacties: “De aanmelding verliep vlotjes. Je ontving binnen korte tijd een intakeformulier via e-mail. Daarin vroegen ze naar je opleiding en je werkervaring, dit voor de groepssamenstelling”, “Ik heb een vragenlijst ingevuld en daarna is er nog telefonisch contact geweest”, “De inschrijving verliep via de werkgever. Ze vroegen naar je werkervaring en opleidingsniveau. Ik kreeg daarna zelf bericht over de startdatum. Ook hebben ze mij lesmateriaal toegestuurd” en “Ze wilden onze achtergrond weten. Je moest een bepaalde trainerservaring hebben en dan was ook de doelgroep nog belangrijk.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Ik heb geen routebeschrijving ontvangen. Ik belde hen nog op vrijdag, maar ze waren al weg” en “De informatie over de lesdagen kwam pas drie weken van tevoren, te laat om nog oppas te regelen.” De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Er is niet gevraagd naar onze verwachtingen en leerbehoeften.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de opleidingengids wordt gepresenteerd, roept bij een meerderheid van de referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; één referent is neutraal gestemd en één ander toont zich ontevreden. “Ik kon uit het programma goed opmaken wat mij te wachten stond”, “We kregen een duidelijk overzicht van wat we elke dag in grote lijnen gingen behandelen”, “In het programmaboekje stond voldoende informatie om je helemaal te kunnen inlezen. Ik kan het ook weer voor mijn medewerkers gebruiken” en “Ik moest wel even googelen om de website te vinden. De informatie over de training staat er goed op weergegeven.” Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie. De neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Ik moest nogal googelen om het te vinden.” De ontevreden gestemde motiveert zijn score als volgt: “Ik vond het programma op de website nogal summier. Je wist niet goed wat je aan lesstof zou krijgen. Er stond nergens dat je werd opgeleid tot babyspecialist en dat je het bewijs zou krijgen dat nodig is in de babyopvang.” Drie referenten geven op dit onderdeel geen oordeel, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Op één toegekende ‘drie’ na, roept de uitvoering goedkeurende reacties op. Men beoordeelt de trainingen als interactief, afwisselend en praktijkgericht: “Alle vragen zijn beantwoord”, “Ze lieten veel voorbeelden zien en je kon filmpjes uit de praktijk meebrengen. Ze stelden geen vervelende vragen, maar je ging echt samen kijken. Er is ook geoefend in het daadwerkelijk lesgeven aan de hand van de modules”, “Iedere deelnemer moet een les uitleggen aan zijn medecursisten. De docent kijkt mee of je wel de essentie er uithaalt”, “Je moest heel veel opdrachten uitvoeren en deze met elkaar bespreken”, “Er was naast de theorie steeds veel ruimte voor discussie en rollenspellen. Die maakten veel duidelijk” en “Ik vond de afwisseling in werkvormen heel fijn. Er kwamen bijvoorbeeld spellen en energizers aan te pas.” Men is goed te spreken over de groepssamenstelling en de wijze waarop deze wordt benaderd: “De samenstelling van de groep was goed”, “Er werd bij de start veel aandacht besteed aan de verschillen tussen de deelnemers. Er was een aantal ervaren trainers bij maar er waren ook mensen die vooral met interne scholing aan de gang gingen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik kom uit het onderwijs en had meer diepgang verwacht, meer theorie over de signaaltjes. Uiteindelijk heb ik nog het meest geleerd van mijn medecursisten.” Ook een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog een kritische noot: “De docent zei dat het de bedoeling was om ons in verwarring achter te laten. Dat is gelukt. Wat ik uiteindelijk heb gemist, is een stap-voor-stap uitleg van de methodiek en waarin deze verschilt van wat ik nu al doe.” Een ander merkt nog op: “De hoeveelheid huiswerk viel mij erg tegen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en hun didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: "De docent was leuk en rustig. Hij wist waarover hij praatte", "De docent was lief en warm en had voldoende deskundigheid in huis", "Hij gaf goede tips. Hij kon zich prima verplaatsen in onze situatie en dacht echt mee", "Het was een vriendelijk en enthousiast persoon die de hele dag mijn aandacht vasthield. Het verveelde niet", "De docent had genoeg kennis van zowel de inhoud als de begeleiding van een groepsproces" en "Hij had veel praktijkervaring. Hij was vrolijk, relaxed en heel duidelijk. Hij zorgde voor voldoende afwisseling." Een referent zegt nog: "We hadden twee docenten. Wat ik heel prettig vond, is dat ze elkaar goed aanvulden. De een was meer op de praktijk en de ander op de theorie. Ze deden zelf ook allebei mee aan de rollenspellen." Enkele referenten zetten ieder nog een kanttekening: "We lagen af en toe wel een beetje in de clinch met de docent vanwege onze afwijkende werkwijze" en "Ik weet niet of de kennis van de docent op alle onderwerpen up-to-date was. Hij wist wel dat er onderzoek gaande was over huilbaby's maar moest het opzoeken. Een medecursist wist het wel."

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit boeken, mappen en filmmateriaal. Ook wordt er digitale informatie aangeboden. Enkele referenten: "We kregen een boekje, een werkmap met opdrachten en een usb stick", "Alles staat van a tot z in de map. Het is prima te doen", "Er was een trainingshandleiding bij en wat hand-outs. Het was allemaal toegespitst op kinderdagverblijven. Wij hebben het meteen herschreven naar de gastouderbranche. Wij kunnen het goed gebruiken", "Er waren kleine boekjes bij met tips over bepaalde onderwerpen", "Het boek heb ik meegenomen naar mijn werk als naslagwerk. Er staan ook verwijzingen in naar filmpjes" en "Er lag een boek op tafel met recente publicaties. We hebben ook links gekregen naar artikelen over breinontwikkeling en hechting." Enkele anderen voegen nog toe: "We kregen er een broodtrommeltje bij met vragen en er waren korte samenvattinkjes om aan de binnenkant van de kastjes te plakken. Dat gebruiken we echt allemaal" en "Er was ook spelmateriaal bij voor kinderen." Enkele referenten zetten ieder nog een kritische noot: "Ik had wel graag iets op papier gehad over wat je aan de verschillende manieren van huilen van de baby kunt aflezen" en "Het was beter geweest als we de map van tevoren hadden gekregen." De referent die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "De PowerPointpresentatie was slordig en te simpel. De krantenartikelen en filmpjes waren verouderd. De onderzoeken van Anne Verwaal kwamen er niet in terug. Er was geen informatie over huilbaby's bij en geen apart materiaal voor de trainer in spe. Ik heb alles zelf op moeten zoeken of van medecursisten gekregen."

Accommodatie

Zeven van de negen referenten die de accommodatie een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee 'drieën' toegekend. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. Men is goed te spreken over de catering, de lesruimte en de voorzieningen: "De lunch was goed verzorgd en je kon even een stukje lopen buiten. De lesruimte was netjes", "Het eten was prima. Het was een heel mooi gebouw, rustig en schoon" en "Het was er ruim, de temperatuur was goed en er waren voldoende broodjes, thee en koffie." De bereikbaarheid met het openbaar vervoer is over het geheel genomen naar wens, wat volgens de referenten niet gezegd kan worden van de bereikbaarheid per auto. De toegekende 'drieën' worden dan ook ieder als volgt gemotiveerd: "Het was goed bereikbaar met het openbaar vervoer, maar met de auto is het lastig om er te komen" en "Er was geen parkeergelegenheid. Ik was hoogzwanger en moest steeds een eind slepen met een vracht boeken." Ook een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog een aantal kritische noten: "Je moest veel parkeergeld betalen. Het was er weinig gastvrij. Onze trainer benadrukte steeds dat we stil moesten doen en geen rommel mochten achterlaten in het gebouw. Er hingen overal bordjes met wat wel en niet mocht."

Natraject

Het natraject roept in meerderheid tevreden tot zeer tevreden reacties op. Er wordt één score 'twee' toegekend en één referent geeft geen mening omdat hij de opleiding niet heeft afgemaakt. In de meeste gevallen is er sprake van eindgesprekken en een afsluitende opdracht: "We hebben stagebezoek gehad van een docent en gesprekken gevoerd met docenten. Aan het einde van de rit moest je een presentatie houden. De instructies daarvoor waren duidelijk", "We moesten een reflectieverslag schrijven over een casus op het werk, waaraan we feedback van medestudenten en docenten moesten toevoegen. Het was heel leerzaam. Een aantal reflectieverslagen werd in de les besproken." Als men slaagt voor de opdracht, of bij voldoende aanwezigheid, ontvangt men bij de laatste bijeenkomst een certificaat. "Het zat netjes in een mapje en je kreeg er een presentje bij", zegt een referent. In de regel krijgt men een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook wordt er mondeling geëvalueerd met de docent en ontvangen de deelnemers diens contactgegevens. In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik vind dat er meer eisen moeten worden gesteld. Ik geef straks een cursus van acht dagdelen terwijl ik er zelf maar één dag heb gezeten." Een overigens tevreden gestemde maakt nog een kritische opmerking: "Het was de bedoeling dat tijdens de terugkommiddag je opdracht zou worden besproken, maar ik heb geen persoonlijke feedback gehad." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert een meerderheid van de referenten positief: "Ik heb er genoeg van geleerd, met name over coaching-technieken. Ook kan ik nu zelf een kinderopvang starten", "We hebben veel goede tips gekregen", "Ik heb een mooie basis, ik kan er goed mee uit de voeten" en "Ik had tijdens de cursus veel aha-momenten, echte eyeopeners. Ik merk dat mijn enthousiasme ook op mijn collega's overslaat." Andere referenten zijn echter minder enthousiast over het resultaat: "Ik had wat meer handvatten verwacht. Je moet de map toch zelf doornemen en de opleiding voegde niet veel toe aan wat ik al wist", "Ik heb niet veel geleerd over de methodiek" en "Ik vond de cursus best kort. Wat ik heb geleerd is vrij summier, in aanmerking genomen dat ik nu zelf de cursus mag gaan geven."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten die hun mening geven over de organisatie en administratie, er (zeer) tevreden over. Enkele reacties: "Alles is goed geregeld" en "De docenten zijn ruim op tijd aanwezig en het materiaal is goed in orde." Men is positief over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en over de klantvriendelijkheid. Een referent ter illustratie: "Ik heb de dag van tevoren nog gebeld over de parkeersituatie en kreeg goed advies en uitleg." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik heb de mail met de routebeschrijving niet ontvangen. Daardoor wist ik niet waar ik naartoe moest." Één referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Tachtig procent van de referenten heeft onvoldoende zicht op het relatiebeheer om er een oordeel over te kunnen geven. Van de twee referenten die wel score toekennen, is er één zeer tevreden en één neutraal gestemd. Degene die een score 'vijf' geeft, zegt: "Je wordt goed op de hoogte gehouden van alles." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Ik heb niets van relatiebeheer gemerkt. Ze hadden bijvoorbeeld nog weleens kunnen bellen hoe ik het heb ervaren."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn vier referenten (zeer) tevreden en twee anderen niet helemaal tevreden. De overige vier geïnterviewden kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. Enkele positieve reacties: "Ik vond het een mooi bedrag" en "Het mocht zelfs wel wat meer zijn, want voor die 750 euro kun je oneindig veel mensen scholen" en "De prijs-kwaliteitverhouding is goed, temeer omdat het Hbo-denkniveau is." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik vond het best een investering voor mij als trainer dus ik heb moeten wachten tot het netwerk hierom ging vragen" en "Ik vind het een fors bedrag wat ze vragen, gezien de summiere informatie die je krijgt. Daar staat tegenover dat je het vrij vlot kunt terugverdienen. De prijs moet niet omlaag maar het niveau moet omhoog. Er moet meer en recentere achtergrondinformatie in de cursus worden opgenomen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van NJI zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden en is één geïnterviewde niet geheel tevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van NJI, prijst men het instituut onder meer om de kwaliteit van de inhoud, de trainers en het materiaal: “De sterke kant was de trainer zelf”, “De docent had enorm veel praktijkervaring en wist de aandacht van de deelnemers te blijven pakken”, “De cursus was goed ingericht, duidelijk en overzichtelijk, met veel filmmateriaal erbij”, “Het trainingsmateriaal is helemaal uitgewerkt met opdrachten. Een kind kan de was doen”, “Praktijk en theorie zijn zo met elkaar verweven dat je er meteen mee de slag kunt” en “Het model met de cirkel van vaardigheden is compact. De structuur beweegt mee zodat je er maatwerk van kunt maken zonder dat het zijn identiteit verliest.” Naast deze lovende woorden zijn er ook verbeterpunten: “Ik vind dat er meer controle moet komen of mensen daadwerkelijk de cursus volgen. Iedereen die meedoet aan deze opleiding kan onbeperkt en ongecontroleerd certificaten uitreiken. Ik vond de cursus bovendien te kort” en “Er zijn mensen die nog nooit met baby’s hebben gewerkt en die na deze summiere opleiding anderen moeten gaan uitleggen hoe ze het moeten doen. Dat vind ik vreemd.” Acht van de tien referenten bevestigen desgevraagd dat zij bereid zijn de open opleidingen van NJI aan te bevelen bij derden; voor de overige twee referenten geldt dit niet.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Nederlands Jeugdinstituut op 28-10-2019.

Algemeen

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) is de kennis netwerkorganisatie voor jeugd- en opvoedingsvraagstukken. Het NJI ontwikkelt, beheert en implementeert kennis waarmee de kwaliteit van de jeugd- en opvoedsector verbeterd kan worden. Het kennisdomein van het NJI heeft betrekking op de normale ontwikkeling en opvoeding van kinderen en jongeren, opvoedings- en opgroei problemen, effectieve werkwijze, programma's en instrumenten, professionaliseringsvraagstukken en stelselvraagstukken. Het NJI werkt voor en in opdracht van overheden, instellingen en professionals in de sector jeugd en opvoeding. De kernthema's waar het NJI zich mee bezighoudt, zijn transformatie van het jeugdstelsel (decentralisatie zorg), de normale ontwikkeling & opvoeding van kinderen & jongeren, opvoedings- & opgroei problemen, effectieve werkwijzen programma's & instrumenten, professionalisering van de jeugdhulp (passend) onderwijs & jeugdbescherming en samenwerking tussen jeugdhulp en (passend) onderwijs en het verbeteren van deze samenwerking. Het voorliggende Cedeo onderzoek heeft betrekking op maatwerktrajecten en trainingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

Het NJI biedt een groot scala aan praktijktrainingen waarin het verwerven van kennis en vaardigheden op een aantrekkelijke manier worden aangeboden. Het instituut kent trainingen voor diverse sectoren: kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang, opvoedingsondersteuning, internationaal, gemeenten, wijkteams en jeugdhulp en trainingen voor trainers. Kennisoverdracht staat centraal in hun dienstverlening; niet alleen aan externe partijen maar ook intern. Het NJI is meer dan een opleidingsinstituut en werkt veelal met gecertificeerde trainers die intern een train-de-trainer-programma aangeboden krijgen. Her-certificering vormt de komende periode een belangrijk aandachtspunt. Veel van het trainingsaanbod wordt intern zelf ontwikkeld. Eveneens werkt men nauw samen met gespecialiseerde partners om de totale dienstverlening nog verder te optimaliseren. Trainers beschikken over veel deskundigheid en de juiste didactische kwaliteiten zodat zij een goede transfer van theorie naar praktijk kunnen bewerkstelligen. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. Alle trajecten worden dan ook geëvalueerd. Waar gewenst dan wel noodzakelijk past men direct verbeteringen in het aanbod toe.

Continuïteit

Het NJI streeft naar een verdergaande professionalisering van het vakmanschap. Als netwerk- en kennisorganisatie weet de markt de weg naar het NJI steeds beter te vinden. Niet alleen voor trainingen maar ook voor coaching, intervisie, het geven van workshops en presentaties. Toch zal de volgende fase bestaan uit het vinden van andere aanbieders voor de trainingen en workshops die tot op heden zijn ontwikkeld door het NJI. Het instituut wil terug naar de propositie van onafhankelijk kennisinstituut. De ontvlechting zal de komende 2 jaar op de agenda staan. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het NJI streeft ernaar om maximaal aan te kunnen sluiten op de behoeften bij de diverse doelgroepen in de markt en daar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk op aan te kunnen bieden. Dat leidt tot een verdergaande vorm van maatwerk, ook bij trainingen met een open inschrijving. Om zich goed in te kunnen leven is het mogelijk dat een trainer op de werkvloer komt kijken en op die manier de beste aansluiting weet te genereren bij de uitvoering van trajecten. Daarnaast vormen de flexibiliteit, actualiteit en het inzoomen op de werkpraktijk belangrijke argumenten waarom opdrachtgevers en cursisten de samenwerking met het NJI (zeer) op prijs stellen.

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