

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting 180

27-09-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting 180 vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND.....                                               | 1        |
| 2. CRITERIA.....                                                  | 1        |
| 3. METHODE.....                                                   | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....           | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>8</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</b> |

## 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 80% | 20% |
| Opleidingsprogramma②                         |   |   |     | 10% | 10% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 40% | 60% |
| Trainingsmateriaal                           |   |   | 10% | 50% | 40% |
| Accommodatie③                                |   |   | 10% | 50% | 30% |
| Natraject                                    |   |   |     | 50% | 50% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 50% | 50% |
| Relatiebeheer④                               |   |   |     | 50% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                   |   |   |     |     | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 50% | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Acht referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Een referent heeft geen zicht op de accommodatie
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Negen referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport doet verslag van het klanttevredenheidsonderzoek naar de trainingen en opleidingen met open inschrijving die Stichting 180 recentelijk heeft verzorgd. Tien deelnemers aan zo'n traject hebben meegewerkt aan het onderzoek. Zij zijn allen werkzaam in de jeugdzorg. Veruit de meeste van hen kozen niet zelf voor Stichting 180 (hierna 180 genoemd), maar kwamen hier via hun werkgever terecht. Voor zover zij daar zicht op hebben geven ze aan dat hun organisatie een vast samenwerkingsverband heeft met deze aanbieder. Sommigen vertellen dat het voor hun functie een vereiste dat ze het betreffende traject volgen. Twee referenten kozen voor 180 omdat het aanbod het beste aansloot bij wat ze zochten. Ook zij melden dat hun organisatie vaker met 180 heeft gewerkt. "Onze organisatie had goede ervaringen met trajecten van 180", zegt een van hen.

De meeste referenten zijn door de organisatie waarbij zij werken ingeschreven voor de besproken training. Zij kunnen dus niet zelf oordelen over hoe de procedure verliep. Ze geven wel aan dat ze tijdig de nodige praktische informatie ten behoeve van de training hebben ontvangen. In veel gevallen zat daar ook een voorbereidende huiswerkopdracht bij. Ook het materiaal dat voor de training nodig was hebben ze tijdig ontvangen. Drie referenten heb zich zélf ingeschreven voor een training bij 180. Ze geven aan dat dit makkelijk ging, via e-mail of via een aanmeldingsformulier op de website, en dat ze snel een bevestiging hebben ontvangen. Een van hen vult aan dat hem via het aanmeldformulier gevraagd is om te motiveren waarom hij de betreffende training wilde volgen en om zijn opleidingsachtergrond in te vullen. "Er was ook ruimte om vragen te stellen en daarop kreeg ik keurig antwoord; het ging allemaal vrij snel", zegt hij erbij. Al met al zijn de respondenten zonder uitzondering tevreden over het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Acht van de tien referenten geven geen oordeel over dit onderdeel. Zij hebben voorafgaand aan hun inschrijving niet gekeken naar de website van 180, noch op een andere manier informatie ingewonnen bij deze organisatie. Zij zijn op de hoogte gesteld van wat zij konden verwachten door collega's die de training al gevolgd hadden. Een referent vertelt dat hij nadat hij door zijn leidinggevende was aangemeld een e-mail van 180 kreeg waarin informatie stond over wat hij van de training kon verwachten. De twee resterende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de informatie die vooraf beschikbaar was. "Ik heb op de website gekeken; daar kon ik de training makkelijk vinden en de informatie was uitgebreid genoeg voor mij. De prijs stond er ook duidelijk bij", zegt een van hen. De tweede vond de informatie eveneens duidelijk en compleet, al heeft hij niet op de prijs gelet. Hij heeft de website bezocht en daarnaast kreeg hij een uitgebreide folder waarin een impressie van de training werd gegeven.

### **Uitvoering**

Over de manier waarop de besproken trajecten zijn uitgevoerd zijn alle referenten tevreden. Veertig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Men vond de training onder meer "heel leuk", "positief", "erg leerzaam" en "heel prettig". Drie referenten zeggen: "Ik vond de training interessant, up to date, passend bij onze doelgroep en accuraat; hij bood absoluut een meerwaarde", "Ik ben het nu in de praktijk aan het brengen en ik heb het idee dat ik goed voorbereid ben" en "Mijn maatstaf is altijd: als ik er geïnspireerd door raak dan is het een goede training; deze was goed." Men vindt dat de inhoud van de trajecten goed aansloot bij de dagelijkse werkpraktijk. Zo werd de deelnemers gevraagd om casussen uit hun eigen werkpraktijk aan te dragen en werd de theorie aan die voorbeelden gekoppeld. Huiswerkopdrachten waren ook gericht op de eigen werkpraktijk. "Het leuke is dat je het kunt aangeven als het niet aansluit. Deze opleiding was gericht op verslaving aan allerlei middelen. Maar wij komen bij de jongeren die wij begeleiden vooral gameverslaving tegen. Dat hebben wij ingebracht en dat hebben ze geïncorporeerd. Het was een heel leuke wisselwerking", vertelt een respondent hier nog. Men vond verder dat tijdens de bijeenkomsten theorie en praktijk in balans waren en goed zijn afgewisseld. Verschillende referenten vertellen dat er geoefend werd in rollenspellen. Een respondent vult aan: "Soms zeiden de trainers: 'We moeten eerst even door wat taaie kost heen maar straks gaan we weer dit of dat doen', dus ze gaven perspectief en de theorie werd daarna direct gekoppeld aan een casus." Een tweede vond het efficiënt dat de deelnemers gevraagd is vooraf het een en ander door te nemen, zodat de trainer tijdens de bijeenkomst wat sneller door de theorie kon gaan. Zo was er meer tijd voor vragen en samen oefenen. Een respondent die een opleiding tot trainer volgde geeft nog als feedback: "Het was fijn geweest als op de eerste dag, die verder vooral over de theorie ging, een demonstratie was gegeven van hoe zo'n training in de praktijk in z'n werk gaat, zodat je meer een beeld krijgt. Ik denk dat daar ruimte voor gemaakt kan worden door de deelnemers thuis wat voorbereiding te laten doen, zodat er minder tijd nodig is om de theorie te bespreken." Hij zegt erbij dat hij dit ook ter plekke heeft aangedragen en dat de trainers open stonden voor zijn feedback. Enkele referenten vertellen dat elke deelnemer een coach kreeg toegewezen die onder meer feedback gaf op de individuele reflectieverslagen. "De coaches waren echt super geïnteresseerd en heel makkelijk aanspreekbaar", zegt een van hen erbij. Tot slot geeft men aan dat de trainers voeling hielden met wat er bij leefde bij de deelnemers en goed inspeelden op hun wensen, zoals hierboven al uit enkele voorbeelden is gebleken.

### Opleiders

180 scoort hoog wat betreft de kwaliteit van de ingezette trainers. Zestig procent van de referenten is zeer tevreden over hun inhoudelijke en didactische eigenschappen, terwijl veertig procent hierover tevreden is. De respondenten waardeerden vooral dat de trainers doorgaans zelf in de jeugdzorg werkzaam waren of waren geweest en zich dus goed konden verplaatsen in de dagelijkse werkp praktijk van de deelnemers. “Je kan ontzettend veel met de trainers delen”, zegt een van hen. Een referent bewonderde de trainer voor zijn vermogen om goed af te stemmen op de groep en voor hoe hij “iedereen bij de training wist te betrekken, wist uit te dagen in hun kracht wist te zetten”. Uit de gesprekken blijkt dat de trajecten in veel gevallen werden gegeven door twee trainers. Deze vulden elkaar qua expertise en kwaliteiten goed aan, zo melden verschillende referenten. Over een train-de-trainer traject zegt een respondent dat de trainer in de praktijk heel mooi de trainersvaardigheden voorleefde aan de deelnemers. Een tweede stelde het op prijs dat er veel ruimte was voor vragen en verdieping. Ook anderen geven aan dat de trainers de vragen van de deelnemers serieus oppakten en er zo nodig een volgende keer, of per e-mail op terugkwamen. Verder vond men de trainers onder meer professioneel, kundig, ervaren, actueel, kalm, humorvol, enthousiast en stimulerend. “De trainer bleek gedurende de hele training ook steeds goed voor ogen te houden wat er bij ieder van ons speelde”, vult een referent aan.

### Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal dat 180 bij de trajecten verzorgde zijn veruit de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden. Men kreeg vaak meerdere boeken en/of een trainingsmap, aangevuld met artikelen, werkbladen en praktische tools voor in de praktijk. Men vond het materiaal passend, goed verzorgd en geschreven en goed bruikbaar als naslagwerk. Een referent vult aan: “En als er dingen veranderen dan krijg je dat nog toegestuurd bij wijze van nazorg.” Een respondent is tevreden noch ontevreden over het trainingsmateriaal. Hij vond de inhoud goed, maar: “De map bevatte voorbeelden en afbeeldingen die echt niet meer van deze tijd zijn en geplastificeerde foto's met een kwaliteit die dateert uit de jaren zestig; die zouden ze wel eens een keer mogen actualiseren”, zegt hij.

### Accommodatie

Omdat de gevolgde training helemaal online plaatshad kan een referent niet oordelen over de trainingsaccommodatie. Veruit de meeste resterende respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die 180 geregeld heeft voor de trainingen. Men vond de locaties in het algemeen goed te bereiken, per auto dan wel per openbaar vervoer. Ook de parkeergelegenheid was in orde, en in de meeste gevallen gratis. Twee respondenten tekenen hier echter aan dat ze flinke parkeerkosten hebben moeten maken. Een van hen is om deze reden tevreden noch ontevreden over de accommodatie. Verder vond men een en ander goed geregeld. “De ontvangst was ook prima; er was iemand die mij precies kon vertellen waar ik moest zijn”, meldt een referent. Anderen benadrukken nog dat ervoor gezorgd was dat de veiligheidsmaatregelen rondom de corona pandemie goed nageleefd konden worden. Alle referenten zijn tevreden over de catering. Ze hebben het over “fijne broodjes”, “een lekkere lunch”, of zeggen: “We konden heel veel pakken” en “De koffie en de lunch waren super.” Een respondent vond de lunch ‘sober maar goed’.

### Natraject

Na afloop van de besproken trainingen hebben de respondenten een certificaat of diploma ontvangen, waarop de behaalde SKJ-punten vermeld stonden, als dat van toepassing was. Veel van hen geven aan dat tijdens de training gegeven opdrachten, al dan niet aangevuld met een toets, meetelden voor het certificaat/het diploma. Men is tevreden over de wijze van toetsen, de feedback die de trainers gaven en het certificaat/het diploma zelf. Verschillende referenten kregen het bewijs per post toegestuurd, anderen ontvingen het per e-mail. “Het was een online gecodeerd bestand”, vult een van hen aan. Enkele respondenten melden dat 180 een leuke diploma-uitreiking heeft georganiseerd. Een van hen vertelt over die bijeenkomst, die vanwege corona online moest plaatsvinden: “De coördinator kwam erbij en enkele anderen; ze hebben er echt iets feestelijks van gemaakt. Voor iedereen was er een persoonlijk woordje van de coach en we hebben samen nagepraat over de training. Bij elke deelnemer waren ook bloemen en een lunch bon bezorgd. Zo kwamen ze ons met grappe tegemoet, omdat we op dat moment niet feestelijk met elkaar konden borrelen.”

Een tweede vertelt iets soortgelijks. Tot slot hebben de referenten een feedbackformulier ingevuld, zo laten ze weten. “180 heeft ons al op de een na laatste trainingsdag gevraagd om dat in te vullen, zodat we er gedurende de laatste dag gezamenlijk op terug konden komen”, zegt een van hen. Een deelnemer vertelt hier nog: “Binnen de organisatie waar ik werk hebben we voor iedere methodiek een aanspreekpersoon die contact heeft met 180, onder meer over hoe de deelnemers van onze organisatie het tijdens de cursus gedaan hebben. Die terugkoppeling is nodig voor de begeleiding in de praktijk.” Voor zover de respondenten het zich kunnen herinneren hebben de trainers aangegeven dat ze ook na afloop van de training nog beschikbaar zijn voor contact. Een van hen is naar aanleiding van de training een nieuw in-company traject gestart met dezelfde trainer. Hij is enthousiast over de inzet, de betrokkenheid en het meedenken van de trainer. De referenten zijn al met al zonder uitzondering tevreden over het natraject bij hun training. De helft is hierover zelfs zeer tevreden.

### **Organisatie en Administratie**

Ook wat betreft de organisatie en administratie rondom de besproken trajecten oogst 180 lof. De helft van de referenten geeft hiervoor de hoogst mogelijke score, terwijl de rest tevreden is. Over de hele linie waren de trainingen goed georganiseerd en verliep alles soepel, zo melden de respondenten. Een van hen zegt bijvoorbeeld: “Ik heb er niks op aan te merken, het was allemaal supergoed geregeld; ze hebben echt hun best gedaan.” De meesten hebben daarom na de inschrijving geen aanleiding gehad om contact op te nemen met 180. De twee die wel contact hebben gezocht melden dat zij snel en goed zijn geholpen. Ruim de helft van de referenten vertelt dat ze vanwege de corona pandemie te maken hebben gekregen met complicaties rondom de organisatie van de training. Een deel van de bijeenkomsten - en in een geval zelfs de hele training - moest bijvoorbeeld online gegeven worden. Men is tevreden met hoe 180 hiermee is omgegaan. De instructies vooraf waren helder en de trainers maakten goed gebruik van de technische mogelijkheden, waardoor de nadelen beperkt bleven. “De training bevatte praktijkoefeningen en rollenspellen en dat was allemaal goed ingepast in de online sessies; ik heb me helemaal niet geremd gevoeld om input te geven of vragen te stellen” en “Tussen de sessies door mochten we bellen, of mailen, daar stonden de trainers altijd voor open. Ik werd meteen teruggebeld. Je kon gewoon makkelijk contact leggen, het waren heel korte lijntjes”, wordt onder meer gezegd. Een referent zag zelfs een voordeel van de online bijeenkomsten. Hij vertelt dat de trainer om de beurt incheckte bij de verschillende break-out groepjes en in die kleine setting voelde hij zich als deelnemer veiliger om vragen te stellen dan “live in de grote klas”. Tot slot geven de referenten aan dat de trainers open stonden voor feedback van de deelnemers. “Hij heeft er zelf ook om gevraagd; hij stelde zich heel open en ontvankelijk op en ging serieus in op wat wij inbrachten”, zegt een van hen bijvoorbeeld.

### **Relatiebeheer**

Drie referenten laten weten dat de relatie tussen hun organisatie en 180 buiten hen om loopt en geven daarom geen oordeel over dit onderdeel. De rest is tevreden over het relatiebeheer van 180. Vijf respondenten hebben niets meer gehoord sinds de afronding van het besproken traject. Zij hadden dat ook niet verwacht en zijn dus tevreden. De resterende twee referenten vertellen dat ze af en toe een nieuwsbrief van 180 ontvangen. Ze vinden dat geen van beide storend. “Het is aan mij of ik zin heb om het te lezen”, zegt een van hen. De referenten die de opleiding tot Brains4Use-consulent hebben gevolgd melden dat er normaal gesproken jaarlijks een landelijke dag voor consulenten wordt georganiseerd door 180, waarvoor alle consulenten worden uitgenodigd. Door de corona pandemie is de laatste echter niet doorgegaan, zo meldt een van hen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Veruit de meeste respondenten kunnen niet oordelen over de prijs-kwaliteitverhouding van de besproken trainingen. In de meeste gevallen hebben ze geen idee van wat het traject gekost heeft. Anderen zeggen dat ze te weinig ervaring hebben met trainingen van andere aanbieders om een vergelijking te kunnen maken. Een referent is zeer tevreden over dit onderdeel. Hij zegt: “Als ik voor trainingen ga kijken bij andere bedrijven dan vallen de prijzen allemaal in deze range. En als ik dan zie wat ik er bij 180 voor terugkrijg, in antwoord op vragen en in een uitgestoken hand ...”.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zeggen dat ze hun gewenste doel gehaald hebben met het besproken traject. Ze zijn dan ook zonder uitzondering goed te spreken over de samenwerking met 180, wat betreft hun training; de helft geeft deze organisatie hiervoor de hoogst mogelijke score. Een van hen zegt hier nog: "De grootste kracht van de training van 180 vind ik de balans tussen theorie en praktijk en dat de trainers zo makkelijk toegankelijk zijn. Ze zijn professioneel en waar het kan informeel. Ze maken het gewoon zo persoonlijk en dat is voor mij belangrijk, dan heb ik er extra veel zin in." Twee anderen voegen toe: "Het was goed geregeld allemaal en ik kan nu beter aan de slag, dankzij wat ik geleerd heb" en "Ik vond het echt een leuke, nuttige training." De respondenten bevestigen allemaal dat zij 180 zouden aanbevelen aan collega's.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting 180 op 27-09-2021.

### Algemeen

Stichting 180 is een kennis- en netwerkorganisatie die zich tot doel stelt de maatschappelijke positie van kwetsbare en risicjongeren te verbeteren. Dat gebeurt door middel van het ontwikkelen en beheren van gedragsinterventies en programma's voor jongeren en jongvolwassenen. Deskundigheidsbevordering van professionals binnen het onderwijs en (justitiële) jeugdzorg is het onderwerp waar dit onderzoek betrekking op heeft. Stichting 180 ziet nadrukkelijk een rol in het leggen van verbindingen tussen de werkvelden jeugdzorg en gemeenten, voortgezet onderwijs en veiligheid en justitie. Alle (erkende) gedragsinterventies en programma's worden ondersteund door empirisch onderzoek waardoor alle programma's 'evidence based' zijn en daarmee een goede borging bieden voor de transitie naar de praktijk en bijdragen aan het integraal ondersteunen van mensen bij zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Stichting 180 voert met Work-Wise Direct daarnaast zelf begeleidingstrajecten uit, o.a. om ex-gedetineerden terug te begeleiden naar de arbeidsmarkt.

### Kwaliteit

Stichting 180 werkt met een kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem bestaat meestal uit een combinatie van coaching, supervisie, intervisie en opfrustrainingen. Voor de uitvoering van trainingen maakt men gebruik van een aantal trainers in vaste dienst en een aantal externe deskundigen die op regelmatige basis worden ingeschakeld. Evaluaties worden zowel onder deelnemers als opdrachtgevers uitgevoerd. Tevens vindt er regelmatig overleg met opdrachtgevers plaats en neemt deskundigheidsbevordering een belangrijke plaats in. Stichting 180 ontwikkelt, op basis van de behoefte vanuit de markt, eigen programma's die worden gecoördineerd door een landelijk programmacoördinator. Deze interventies en programma's worden voorgelegd aan erkenningscommissies, waaronder die van Justitie. De meeste opleidingen zijn inmiddels geaccrediteerd door SKJ, NIP/NVO en registerleraar.nl, zodat deelnemers aan deze opleidingen de benodigde accreditatiepunten ontvangen en daarmee hun professionaliteit op peil houden. Bovenstaande is mede illustratief voor de investering in kwaliteit.

### Continuïteit

Naast het opleiden van professionals in zelf ontwikkelde programma's, verzorgt men ook opleidingen in programma's die eigendom zijn van Justitie. Stichting 180 levert maatwerk voor justitiële instellingen, jeugdzorg en gemeenten en het voortgezet onderwijs. Kijkend naar de specifieke behoefte vanuit deze opdrachtgevers, worden bestaande programma's als uitgangspunt genomen en aangepast naar de persoonlijke werkomgeving van de professional. Stichting 180 voldoet aan de strenge kwaliteitseisen van de diverse erkenningen en investeert dan ook nadrukkelijk in kwaliteit. Daar waar mogelijk werkt zij (nauw) samen met andere partners in de markt waarbij de samenwerkende partijen het uitgangspunt hebben om elkaar te versterken. Daarnaast heeft Stichting 180 in de afgelopen periode, met alle beperkende corona-maatregelen, laten zien flexibel te zijn. Bestaande trainingen werden waar mogelijk omgezet tot online-trainingen en docenten hebben zich vaardigheden eigen gemaakt die aan een online docent worden gesteld. Op basis van het voorliggende klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Stichting 180 voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Stichting 180 beweegt zich in een wereld die continu in beweging is en waarbinnen veranderende behoeften, strengere eisen en normeringen, nieuwe marktpartijen en de beschikbaarheid van budgetten een belangrijke rol spelen. De dienstverlening van Stichting 180 heeft de continue aandacht om deze verder te blijven optimaliseren. Opdrachtgevers roemen niet alleen de professionaliteit, deskundigheid en het veelzijdige aanbod, maar ook de betrouwbaarheid, benaderbaarheid en het persoonlijk contact. Dat leidt tot een bestendige waardering door haar klanten en opdrachtgevers.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo