

Klanttevredenheidsonderzoek

CNV Jongeren

24-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CNV Jongeren 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	11
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, 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 jaaronzet 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				30%	60%
Trainingsmateriaal③				50%	10%
Accommodatie					
Natraject④			20%	60%	10%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van CNV Jongeren zijn langs diverse wegen bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. De trainingen bevalen goed. Enkele referenten vertellen: "Wij zijn via de gemeente met hen in aanraking gekomen", "We waren een keer gaan kijken bij een van de trainers die een eigen onderneming heeft", "Diverse provincies hadden de training al individueel aangeboden. Zo is het balletje gaan rollen", "Een collega van HRM wist van deze training af en dacht dat het wel wat voor ons project was. Dat bleek ook zo te zijn", "We waren op zoek naar iets voor de voormannen. We hebben vorig jaar een pilot gedaan en die is heel positief uitgevallen. We gaan meer trainingen afnemen" en "Wij hebben groot ingekocht om te zorgen voor meer bekendheid. We hopen dat bedrijven op den duur de training zelf gaan inkopen."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever: "Voorafgaand aan iedere training heb ik een gesprek met de trainer", "Een collega van mij spreekt altijd een vaste contactpersoon", "Ik heb met een aantal mensen van hen contact gehad over hoe de training aan te passen aan onze behoeften", "Het aanbod is in principe standaard, maar er wordt altijd gekeken naar wat precies de vraag is", "Wij hadden iemand in de organisatie met een visuele beperking die wij graag erbij wilden hebben. Daarop is geanticipeerd. Het maakte deel uit van het hele proces" en "We zijn in overleg tot een 1-daagse training gekomen. Die paste beter bij onze behoefte dan de 2-daagse." De deelnemers worden veelal in het voortraject betrokken: "De deelnemers krijgen een vragenlijst over hun verwachtingen", "De mensen kunnen zelf casussen inbrengen" en "De deelnemers krijgen informatie over de training toegestuurd." Men is over het geheel genomen tevreden over de planning. Enkele referenten: "Het contact over de planning is heel goed" en "Ze zijn zeer flexibel." Eén referent plaatst hier echter wel een kritische noot: "Ik wilde een training in oktober en benaderde hen daarover in de zomervakantie. Ik heb er flink achteraan moeten bellen."

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals die in de offerte wordt gepresenteerd. Het geeft naar hun mening een goed beeld van de inhoud van de opleiding. Enkele reacties: "Er werd duidelijk in aangegeven wat er zou gaan gebeuren" en "Het programma was meteen goed. Alles stond erin. We hebben er niet meer over hoeven te overleggen." Meerderen geven aan dat er sprake is van een standaardofferte die bij iedere nieuwe training van toepassing is: "Er ligt een basisofferte onder" en "De offerte is standaard en dat is geen probleem. We weten dat er gedurende de training wordt ingesprongen op vragen vanuit de werkgever." De financiële kant van de zaak is helder en levert geen problemen op.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle geïnterviewden een score 'vier' of 'vijf' toe. Ze zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de afwisseling in werkvormen: "Het was leerzaam en zinvol. Ik vond het een prettige manier van trainen met veel interactie. Dag twee was geheel gericht op sparren en casussen", "De deelnemers zijn heel enthousiast. Er worden veel interactieve lesvormen ingezet, zoals rollenspellen en discussies", "Er was volop gelegenheid voor het delen van ervaringen. Je moet ook nadenken over een casus in je eigen werkveld" en "Er is veel ruimte voor eigen inbreng. Het begint al met de voorstelronde waarbij er meteen veel verhalen loskomen. Die worden gebruikt als bodem om verder op door te pakken." Er wordt naar de mening van de referenten een goede balans gehanteerd tussen maatwerk en vaste structuur: "Het is een vast programma maar er is ook flexibiliteit", "De inhoud van de training was wel enigszins aangepast aan het niveau van de doelgroep, maar het normale programma moest ook worden doorlopen. Dat is goed gelukt" en "Er wordt een aantal vaste onderdelen behandeld zoals balanskaart, grijsgebied en taakverdeling. Daarvan wordt afgeweken afhankelijk van de behoeften van de deelnemers." In veel gevallen is er sprake van onlineonderwijs. Dit verloopt naar wens. Een referent: "Ze slagen er prima in om online iedereen erbij te betrekken. Je krijgt goede richtlijnen over de beurt nemen en luisteren. Er worden tijdig pauzes ingelast."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. De tevredenheid betreft zowel de persoonlijke en didactische vaardigheden als de ervaring en deskundigheid van de trainers: "Ik krijg nooit klachten over de trainers, maar altijd bedankmailtjes", "De trainer is open, vriendelijk en kundig. Hij weet goed het belang van gelijkwaardigheid te benadrukken", "Het zijn ervaringsdeskundigen die al jaren meegaan. Zij brengen het heel helder over en luisteren goed", "De trainer is deskundig en aardig. Hij luistert goed. Hij staat open voor verandering en is flexibel genoeg om af te wijken van het programma als het verhaal van de deelnemers belangrijker is", "Hij weet het goed boeiend te houden. Hij houdt rekening met de groep door op tijd even pauze te nemen", "Het is een heerlijk, professioneel iemand om mee samen te werken", "De docent spreekt uit eigen ervaring. Hij heeft een bedrijf waar met mensen met een arbeidsbeperking wordt gewerkt, dus hij maakt het dagelijks zelf mee. Dat zit in de training verweven" en "De trainer is een geweldig persoon; iemand met ervaring op het gebied van trainingen geven. Daarnaast brengt hij zijn eigen ervaring mee omdat hij een dochter met een beperking heeft. Hij durft zich bloot te geven. Dat geeft een heel vertrouwd gevoel." Meerderen geven aan dat er in hun situatie sprake is van een vaste docent: "We hebben altijd dezelfde docent. Dat werkt voor ons heel prettig", aldus een referent.

Ook over de gastsprekers is men positief. “Er kwam een arbeidsdeskundige aan wie we vragen konden stellen. Dat was zeker van toegevoegde waarde” en “Het was heel goed en boeiend om een realist zelf te horen vertellen”, aldus enkelen. Eén referent geeft geen score voor de opleiders bij gebrek aan informatie.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bestaat uit boeken, mappen en digitale lesstof. Het voldoet qua inhoud en uiterlijke presentatie over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “Ze hadden een klein boekje bij zich en we kregen brochures. Het was heel toereikend en compleet”, “Er is van tevoren voorbereidend leesmateriaal toegestuurd”, “De trainingsmap was goed verzorgd”, “Het trainingsmateriaal bevatte heel veel praktische dingen die we goed kunnen gebruiken in ons dagelijks werk” en “Ze hebben een heel mooi boek ontwikkeld met allerlei tabbladen. Het is helemaal toegespitst op het programma.” Vier van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Aan het natraject kennen zeven van de tien referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Twee geïnterviewden tonen zich niet helemaal tevreden en één iemand kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. In sommige gevallen wordt er een certificaat aan de deelnemers uitgereikt. Een referent: “De certificaten worden netjes toegestuurd. Mijn managers bij UWV reiken ze daarna zelf uit.” In een aantal gevallen worden evaluatieformulieren ter invulling aangeboden. In de regel is er sprake van een evaluatie met de opdrachtgever: “Na elke training wordt mij gevraagd wat ik ervan vond. Vroeger deed de trainer dat en nu iemand van de backoffice”, “De trainer vraagt altijd na hoe het is befallen en staat open voor aanpassingen”, “De deelnemers krijgen een evaluatieformulier. De uitslag wordt naar mij teruggekoppeld” en “Ik heb altijd een evaluatiegesprek met de trainer. We stemmen daarin af wat we de volgende keer toevoegen of weglaten voor de deelnemers.” Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de opvolging: “De trainer en de contactpersoon denken mee over de invulling van de terugkomdagen die wij organiseren” en “We zijn alweer plannen aan het maken voor een volgende training waarin andere sprekers aan het woord komen.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Ik heb zelf evaluaties moeten ophalen bij de deelnemers. Ook moest ik zelf contact leggen met de trainer. Ik had gehoopt dat hij het initiatief zou nemen en hij of de accountmanager nog even zou nabellen” en “Ik stem regelmatig af met een contactpersoon, maar heb geen contact met de trainer. Wat meer follow-up zou fijn zijn.” Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen goed te spreken: “Heel veel mensen vinden het een waardevolle training. Ze krijgen genoeg tips en trucs om mee aan de slag te gaan”, “De mensen zijn laaiend enthousiast. We worden overladen met nieuwe verzoeken om een training”, “Er is meer begrip voor gekomen dat mensen met een beperking niet behandeld kunnen worden als een reguliere collega en dat je moet investeren in extra maatregelen. Zeker bij mensen met autisme”, “Er worden veel handvatten en tools uitgereikt die de kans op duurzame plaatsing vergroten. Het komt zowel werknemer als werkgever ten goede”, “We krijgen van de leidinggevenden teruggekoppeld dat er positieve veranderingen zijn geconstateerd”, “Ik merk aan de feedback dat het een eyeopener was. Vooral in de zin dat de realist als gelijkwaardige behandeld wil worden” en “De doelgroep was niet bekend met statushouders. Er is een wereld voor hen opengegaan.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De telefonische en elektronische bereikbaarheid is naar wens. Men is te spreken over de flexibiliteit, accuratesse en klantgerichtheid. Wat betreft de facturering ondervindt men geen problemen. “We zijn zeker tevreden. De offerte en de facturering zijn netjes. Op de bereikbaarheid hebben we niets aan te merken. Alles verloopt volgens afspraak”, “Ik krijg keurig de namenlijsten door. Ze versturen een bevestiging en alle materialen. Ik word altijd meegenomen in cc. De certificaten houden ze stipt bij”, “Ze zijn super flexibel in het schuiven met data. Als de training niet vol is, dan wordt hij kosteloos verzet” en “Ik kan op het laatste moment nog deelnemers doorgeven. De afstemming is geweldig. Ik hoef nergens achteraan.”

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Meerderen geven aan zo nu en dan een uitnodiging, nieuwsbrief of mailing te ontvangen: "Ik krijg af en toe een mail met wat ze zoal aanbieden. Ook kreeg ik een uitnodiging voor de viering van hun 10-jarig bestaan" en "De deelnemers en ikzelf krijgen geregeld informatie over iets dat ze kunnen volgen of nalezen. Het is niet te veel en niet te weinig. Gewoon goed." Een referent voegt nog toe: "Ze schijnen een Harrie-community te hebben. Ik weet niet of de werkgevers daarbij aangesloten zijn." De persoonlijke communicatie met trainers en accountmanagers is naar wens. Een referent ter illustratie: "We hebben een heel prettig contact. Ik loop de deur niet plat bij de trainer en hij dringt zich niet op, maar ik weet hem te vinden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Hoewel ik nog wel op de hoogte wordt gehouden via mailing, hebben we niet meer zo regelmatig contact als voorheen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs/kwaliteitverhouding zijn allen (zeer) tevreden. Een greep uit de reacties: "Ik vind het niet zo heel duur", "Er is een behoorlijke prijsverhoging geweest in de afgelopen jaren, maar wij vinden het waard", "Het is niet erg goedkoop maar als de groepen vol zitten gaat het wel", "Het is niet goedkoop maar als je kijkt naar de tijd en de energie die erin wordt gestopt is de verhouding goed" en "Het is een heel nette prijs voor alles wat je ervoor terugkrijgt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van CNV Jongeren. Men is allereerst positief over de kwaliteit van de opleiders: "De trainers hebben een enorme knowhow. Ze weten op grond van eigen ervaring precies wat de deelnemers nodig hebben en ze zorgen voor een goede sfeer", "Ze hebben kennis van zaken en zijn in staat om de deelnemers van dingen bewust te maken" en "Het is de persoonlijkheid van de trainer en de manier waarop hij in het leven staat die het hem doet. Hij weet ieders taal te spreken en iedereen erbij te betrekken." Ook over de mogelijkheden tot interactie met mededeelnemers toont men zich tevreden. Een geïnterviewde: "Voor werkgevers is het heel fijn om met gelijkgestemden uit te wisselen." Verder prijst men CNV Jongeren om het maatwerk, de goede organisatie en de flexibiliteit: "De manier waarop de trainingen zijn georganiseerd is super goed", "Ze zijn enorm flexibel. Ze leveren echt een stukje maatwerk" en "Omdat de Harrie Helpt training ons zo goed was bevallen hebben we hen onlangs ook voor een heel andere training gevraagd. Ook daarvan hebben ze weer op een geweldige manier maatwerk gemaakt." Tot slot voegt men nog toe: "Leidinggevenden weten weer even waarvoor ze staan, welke mensen ze begeleiden en waar ze het verschil kunnen maken", "Het draagt substantieel bij aan de verduurzaming van de doelgroep op de arbeidsmarkt. Door het toegenomen begrip en het anticiperen kan er op tijd worden ingegrepen. Alle bedrijven zouden zo'n training moeten volgen" en "Het feit op zich al dat er aandacht is voor dit onderwerp, is fantastisch!" Allen geven desgevraagd aan dat ze graag bereid zijn de open opleidingen van CNV Jongeren aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma②				40%	40%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%		50%	40%
Accommodatie③				40%	50%
Natraject④		10%	10%	50%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤			20%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	10%
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 Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van CNV Jongeren geeft desgevraagd aan zelf aan een opleiding te hebben deelgenomen, ofwel uit eigen beweging ofwel op initiatief van de werkgever. Enkelen vertellen: "Ik kreeg een nieuwe functie op mijn werk, met een groep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het leek mijn werkgever een goed idee dat ik de cursus zou gaan doen", "De werkgever voor wie ik op zzp-basis werkzaam ben stelde dit voor" en "Onze HR manager had in het verleden met deze training te maken gehad en dacht dat het voor mij geschikt zou zijn." Anderen zijn opdrachtgever en lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder als volgt toe: "Wij zijn in de glastuinbouw op zoek naar mensen met een arbeidsbeperking. Twee mensen van UWV maakten ons attent op de training", "Ik ben werkcoach voor jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ik ben gaan zoeken op Internet en kwam dit tegen" en "Ik heb vier jaar geleden een beperking opgelopen door een bedrijfsongeval. Ik ben daarna een bedrijf begonnen. Ik heb nu zelf 60 man op de werkvloer van wie er veel begeleiding nodig hebben. Deze training leek goed bij onze behoeften te passen en dat is ook gebleken zo te zijn."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Enkele referenten: “De aanmelding ging via internet. Ze nemen snel contact met je op” en “We konden binnen korte tijd terecht.” Ook de informatievoorziening en materiaalverstrekking zijn naar wens. “Je ontvangt een uitnodiging via mail met het programma, de data en wat lesmateriaal” en “Je kreeg huiswerk voor de eerste keer en heel veel goede informatie vooraf.” Een referent voegt nog toe: “De communicatie verloopt prima. Ze houden je netjes op de hoogte of het in verband met corona kan doorgaan of niet.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een goed en betrouwbaar beeld van de inhoud van de opleiding. Het is gedetailleerd genoeg. Men vindt de website aansprekend en gebruikersvriendelijk. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma was goed en duidelijk”, “Alle informatie die je nodig hebt staat erin opgenomen”, “Er stond precies in wat de bedoeling was en hoe je je kon voorbereiden”, “Het programma klopte precies met de trainingen. Wat ze zeggen dat ze gaan doen wordt ook werkelijk uitgevoerd. Je komt niet voor verrassingen te staan” en “De website is leuk. De inhoud en de omschrijving van de naam van de training spraken mij meteen aan en hebben mij bewogen de training te gaan doen.” De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal gestemden zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De cursussen voldoen qua interactief gehalte en praktijkgerichtheid ruimschoots aan de verwachtingen. Ook over de diepgang is het merendeel van de referenten goed te spreken. Enkele reacties: “Het was informatief en interactief. Iedereen kon zijn mening geven”, “Er waren veel discussies, er kwamen gastsprekers en we hebben ook wel dingen nagespeeld in kleine groepjes”, “Je kon zelf casussen inbrengen en bespreken”, “Ik vond de cursus verfrissend. Je kreeg heel veel handvatten die wij meteen konden invoeren in het bedrijf”, “Je kreeg veel praktisch toepasbare informatie, bijvoorbeeld over het maken van een timesheet, het stoplichtverhaal en ook een stukje wet- en regelgeving”, “Het was van alles door elkaar, maar alles wat ik wilde weten is aan bod gekomen” en “Ik geef zelf ook presentatielessen. As ik zie hoeveel informatie ze geven.... En het blijft echt hangen. Petje af!” De interactie met andere deelnemers leverde de referenten veel op: “De deelnemers waren werkzaam in diverse sectoren. Je kon elkaar goed aanvullen en tips geven”, “Het was hartstikke leuk om ideeën uit te wisselen met anderen. Je merkt dat bij dezelfde casussen ieder zijn eigen invulling geeft” en “Het meeste leer je nog van wat anderen hebben meegemaakt in het werk.” Een referent maakt nog een andere opmerking: “Je kon zien dat het niet de eerste keer was dat ze dit organiseerden. Alles was goed voorbereid. Er werd op tijd begonnen, ze lasten voldoende pauzes in en hielden rekening met langere casussen zodat je niet moe werd.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Er werd vooral in de eerste cursusdag iets te weinig aanvullend en diepgaand gereageerd op opmerkingen van cursisten die mij de wenkbrauwen deden optrekken. Sommige deelnemers wezen dingen regelrecht af” en “Wat mij betreft had er wel wat meer ingegaan mogen worden op de wet- en regelgeving, hoewel ik begrijp dat ze daar niet voor kozen omdat dat online erg saai zou worden.” Ook twee overigens tevreden gestemde referenten plaatsen nog een kritische noot: “Het is heel intensief. Je merkt dat je aandacht in de middag wat verslapt. Ik had de training liever over drie kortere dagen verdeeld gehad” en “Een van de cursusdagen was online. Daar miste ik wel een beetje de interactie.”

Opleiders

Allen referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Men prijst de trainers om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden: “Ze legden het goed uit. Ze namen voor iedereen de tijd. Als je het niet snapte, kon je het opnieuw vragen”, “Het waren toegankelijke, vriendelijke mensen die wisten waarover ze het hadden”, “Ze stonden er open en onbevangen in. Ze letten goed op de structuur”, “Ze raffelden het niet zomaar af. Ze hadden leuke cases” en “Het viel op dat de trainers allemaal vrij jong waren en veel ervaring hadden. Ze lieten iedereen aan het woord en betrokken de deelnemers er goed bij.” Een referent voegt nog toe: “Er waren deelnemers uit allerlei beroepsgroepen en sectoren. Daar gingen ze goed mee om. Ze hadden er echt over nagedacht.” In de regel is er sprake van meerdere docenten.

Een referent: “Per dag waren er twee docenten. Ze hadden onderling goede rolverdelingen afgesproken.” Naast de vaste docenten is er sprake van gastsprekers: “De gastsprekers waren realisten. Het was heel interessant wat zij vertelden en hoe ze tegen de dingen aankeken” en “Van de gastspreker kon je veel leren.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “De docenten van de eerste dag waren erg goed, leuk en losjes; die van de tweede dag was wat formeler.” Twee referenten kennen de opleiders geen score toe bij gebrek aan informatie.

Trainingsmateriaal

Afgezien van één ontevreden gestemde, kennen allen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het lesmateriaal bestaat uit mappen, losbladige lesstof en digitale informatie. Een deel van het materiaal wordt vooraf toegestuurd. Het materiaal is over het geheel genomen zowel qua inhoud als qua vormgeving naar wens en geschikt als naslagwerk. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Alles wat je nodig hebt staat duidelijk op papier. Ik heb niets te wensen over”, “We kregen een hele map met de cursus in het kort en links naar informatie”, “We hebben van tevoren heel veel informatie ontvangen. Tijdens de les kregen we een map die steeds werd aangevuld”, “We hebben een balanskaart gekregen en een heel complete folder. Verder informatie over de redenen om te integreren en het herkennen van bepaalde aspecten” en “De mappen waren goed verzorgd. De uitleg was heel goed en duidelijk. Ze zijn goed te gebruiken als naslagwerk. De referent die de score “ontevreden” op dit onderdeel geeft zegt: “Ik had wel graag wat meer informatie over de wet- en regelgeving gehad. Ook waren ze een beetje karig met de notitieblokjes.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen die er een oordeel over geven (zeer) tevreden. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid en de voorzieningen. “Het is georganiseerd op een centrale plek in Utrecht die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer”, “Er was een binnenterrein met voldoende parkeergelegenheid. Het is niet de meest inspirerende omgeving, maar het gebouw en de zaal zijn ruim en goed voorzien” en “Ondanks de drukke omgeving was het er lekker rustig, zodat je niet werd afgeleid. De lunch was goed verzorgd. Hij was niet in de bedrijfskantine maar in het leslokaal. Er was goed rekening gehouden met vegetariërs.” Eén referent kent de accommodatie geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Natraject

Zeven van de tien referenten tonen zich (zeer) tevreden over het natraject, één referent geeft een neutrale score en een de score “ontevreden”. De overgebleven referent geeft geen score bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt of toegestuurd. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meerderen geven aan dat de contactgegevens van de docenten zijn overhandigd met de uitnodiging om hen naderhand nog te bellen of te mailen met vragen. In sommige gevallen is er een terugkomdag. Hiervan is niet altijd sprake. Degene die een neutrale score geeft zegt: “Wat ik heb gemist, is het nog een keer met de groep samenkomen om ervaringen uit te wisselen.” De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “Naar aanleiding van wat mij opviel aan het niveau en de houding van sommige medecursisten, vind ik dat er een examinering moet komen. Het certificaat krijgt dan meer waarde.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert men positief: “Ik heb er absoluut veel van opgestoken”, “Tachtig procent van de handvatten was direct toepasbaar, zoals het dagelijks gesprek en het anticiperen op wat daar uitkomt”, “Een aantal dingen wisten en deden wij al. Het is goed om bevestigd te krijgen dat je het goed doet”, “De cursus was een mooie aanvulling op mijn ervaring. Het is niet makkelijk om als uitzendbureau deze mensen binnen te brengen. Ik heb veel geleerd van andere deelnemers die bij grote bedrijven zaten en die mensen met een beperking ondersteunden” en “Het was fijn om ervaringen van andere mensen te horen. Ik weet nu beter wat prettig is voor mensen, hoe ik moet handelen en dat ik duidelijkheid moet geven. Ik heb het altijd in mijn achterhoofd. Ik pas het steeds toe. Het geeft mij houvast.” Verder zegt men: “Ik merk dat ik er bij de andere collega’s aan wie ik leiding geef ook iets aan heb, bijvoorbeeld als het gaat om het uitschakelen van je eigen emotie of in sollicitatie- en functioneringsgesprekken” en “De cursus was in mijn situatie bedoeld voor het werken met jongeren, maar ik merk dat de aanpak mij ook helpt bij de omgang met andere collega’s.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per e-mail en telefoon. De facturering is op orde. De communicatie en het toezenden van materiaal verloopt naar wens. "Je krijgt netjes reminders als de cursus begint en als de tweede cursusdag er aankomt. Ook aan het huiswerk word je herinnerd", "Alles is goed geregeld en duidelijk omschreven", "We kregen alle informatie die we wensten direct per mail toegestuurd" en "Als ik bel krijg ik uitgebreid antwoord. De spullen liggen netjes klaar en het certificaat is in orde. Als je het thuisgestuurd wilt krijgen, dan kan dat. Het is keurig georganiseerd."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn acht van de negen referenten die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er worden twee 'drieën' gegeven. Een aantal referenten ontvangt zo nu en dan een nieuwsbrief. Bij anderen is dit niet het geval. Iemand merkt op: "Ik denk dat onze HR-afdeling de mailing ontvangt. Dat vind ik op zich prima. Ik weet hen te vinden." Een referent voegt verder nog toe: "Ze hebben de benodigde informatie goed aangegeven in de folder, je kunt alles daar makkelijk in vinden." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik heb na de training niets meer van hen vernomen" en "Het is niet dat ik daar nou veel behoefte aan heb, maar ik hoor helemaal niets van hen." Een overigens tevreden gestemde merkt nog op: "Ik zou het wel op prijs stellen als ze een poosje na de cursus nog contact opnamen om te informeren of je er in de praktijk iets aan gehad hebt." Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die hun mening uitspreken over de prijs/kwaliteitverhouding zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "Het staat buiten kijf dat mensen gecertificeerd moeten zijn om deze doelgroep te kunnen geven wat ze nodig heeft. De prijs is voor ons dan ook niet zo interessant", "De prijs is redelijk en ik heb geen redenen om te twifelen aan de kwaliteit", "Als je ziet wat het kost om een cursus te organiseren, dan heb ik over de prijs niet te klagen. Er wordt een hoop tijd in gestoken" en "Voor wat ik betaald heb was het boven verwachting." Vier van de tien referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score omdat zij onvoldoende zicht hebben op de prijs/kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van CNV Jongeren zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen genoemd bij de onderdelen 'uitvoering' en 'natraject'. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "De mensen die de training geven hebben echt ervaring met de doelgroep", "Het zijn mensen uit de praktijk die er zelf mee te maken hebben gehad", "Ze geven continu deze opleidingen. Ze vertelden dat ze intern ook mensen hebben met een achterstand tot de arbeidsmarkt die ze helpen" en "De opleiders weten waarover ze het hebben; ze zijn ervaren en ze leggen het hartstikke duidelijk uit." Ook het feit dat de gastsprekers afkomstig zijn uit de doelgroep roept positieve reacties op: "Het is heel persoonlijk en nuttig dat er een realist komt vertellen" en "De realisten maken goed duidelijk dat mensen niet in hokjes gestopt willen worden." Verder geeft men nog aan: "Ik kan het veel breder gebruiken dan alleen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt", "Het was een rijkdom aan informatie" en "Je wordt gewezen op de belangrijkste dingen. Je weet hoe je iemand moet benaderen en behandelen. Je staat veel sterker in je schoenen als er iemand binnenkomt." Desgevraagd bevestigen allen dat zij de open opleidingen van CNV Jongeren zonder meer zouden aanbevelen bij derden. Meerderen geven aan dat zij dit bij collega's al eens hebben gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met CNV Jongeren op 24-02-2022.

Algemeen

CNV Jongeren is er voor de dromers, denkers en doeners. Voor alle jonge mensen die hun best willen doen om zich optimaal te ontwikkelen en hun beste bijdrage willen leveren aan onze maatschappij. CNV Jongeren is een onafhankelijke vakbond voor jonge werknemers in Nederland. Zij zijn er voor de bijbaners, stagiairs, vakantiewerkers, studenten, net-afgestudeerden, starters en young-professionals. CNV Jongeren komt op voor de belangen op de arbeidsmarkt, de woningmarkt en in het onderwijs. Daarnaast is er speciale aandacht voor jonge mensen met een kwetsbare positie. De missie van CNV Jongeren is de sociaal-economische positie van jongeren in het algemeen, de leden en de jongeren in een achterstandspositie op de arbeidsmarkt in het bijzonder versterken. CNV Jongeren werkt vanuit de visie dat jong-zijn een levensfase is. Enerzijds omdat het voorbereidt op het volwassen leven. Anderzijds omdat jong-zijn een op zichzelf staande levensfase is met haar eigen cultuur en problemen. Typerend voor deze levensfase is dat jongeren vaak voor het eerst keuzes moeten maken die van grote invloed zijn op hun verdere leven. CNV Jongeren wil jongeren bewust maken van deze keuzes, bij deze keuzes adviseren en waar nodig ondersteunen. Naast juridische steun en informatie, geeft CNV Jongeren haar leden een stem, en stellen zij problemen waar jongeren tegenaan lopen aan de kaart. Binnen het totale dienstenpakket biedt CNV Jongeren ook trainingen voor professionals aan. Het onderhavige Cedeo-rapport heeft betrekking op de “Harrie-training” die zowel via maatwerk en incompany als via het open aanbod wordt aangeboden. Het gesprek vond plaats met de heer L. Duppen en mevrouw H. de Haan.

Kwaliteit

De term “Harrie” staat voor Hulpvaardig, Alert, Rustig, Realistisch, Instruerend en Eerlijk. “Harrie” is de personificatie van de ideale collega-werknemer die begeleiding op de werkvloer geeft aan werknemers met een arbeidsbeperking. Uit onderzoek blijkt dat de kans op succesvol participeren op de werkvloer aanzienlijk wordt verhoogd wanneer de werknemer met een arbeidsbeperking wordt ondersteund door een “Harrie”. De training hiervoor wordt verzorgd door zowel interne trainers (5 mensen) als externe trainers (zes mensen) die door CNV Jongeren zijn opgeleid. Ook worden zogenaemde “realisten” als gastspreker of trainer ingezet; mensen die zelf een arbeidsbeperking hebben of hier zeer nauw mee te maken hebben. Alle trainers beschikken over praktijkervaring en kunnen anticiperen op groepsdynamiek. Ook wordt er altijd een interne trainer aan een externe trainer gekoppeld. Zij bezitten zij de gewenste didactische eigenschappen en passen binnen het profiel van CNV Jongeren. Tweejaarlijks wordt er een trainersbijeenkomst georganiseerd waarin de inhoud van de training en eventuele nieuwe wet- en regelgeving wordt besproken. Tijdens de trainingen wordt veel gewerkt aan de hand van casuïstiek uit de praktijk van de deelnemers. De kwaliteit van de trainingen wordt gemeten aan de hand van evaluaties met de deelnemers en de opdrachtgevers. De wijze van evalueren wordt de komende tijd onder de loep genomen. Men besteedt veel aandacht aan de borging: onder meer door terugkombijeenkomsten te organiseren. Ook is er een continue wisselwerking met de actualiteit en veranderende vraagstukken vanuit de markt. De komende periode zal de focus nog meer op het natraject en het relatiebeheer komen te liggen.

Continuïteit

De “Harrie-training” is continu in ontwikkeling. Naast trainingen met een open inschrijving verzorgt CNV Jongeren steeds meer incompany trajecten waarbij men de opdrachtgever tijdens het gehele traject ondersteunt. De samenwerking met andere partijen zoals onderwijs (bijvoorbeeld met HRM-studenten) en politiek krijgt steeds meer vorm. Daarmee hoopt men te bewerkstelligen dat de aandacht voor dit onderwerp een vanzelfsprekendheid wordt waarmee in het gehele beleid rekening wordt gehouden. Maar ook dat er aansluiting is bij de lokale regelgeving en CNV Jongeren een gezicht krijgt bij de uitvoerende instanties. CNV Jongeren ziet zich als “verbinder” in het netwerk. Door bij de jongere generatie die de toekomst heeft een bewustwordingsproces op gang te brengen rondom de problematiek met de doelgroep hoopt men in de toekomst goede resultaten te bereiken. De “Harrie-training” draagt hiermee bij aan de idealistische doelstellingen van de organisaties/opdrachtgevers. De training is recent ook uitgebreid met een focus op statushouders en hun integratie in het arbeidsproces. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de input die tijdens het gesprek is gegeven verwacht Cedeo dat de continuïteit van CNV Jongeren voor zowel maatwerktrajecten als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De “Harrie-training” bestaat inmiddels al meer dan tien jaar. Ter gelegenheid hiervan is een boekje uitgebracht en zijn er drie korte filmpjes gemaakt. Uit het onderzoek komt naar voren dat men CNV Jongeren ervaart als een betrokken, betrouwbare en meedenkende partner. De praktijkgerichtheid van de trainingen met uitstekende docenten én de inzet van gastsprekers en ervaringsdeskundigen wordt door hen zeer gewaardeerd. De “Harrie-training” wordt verzorgd vanuit een intrinsieke motivatie, hetgeen tevens de succesformule is.

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, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo