

Klanttevredenheidsonderzoek

Opleidingsinstituut DJI

18-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Opleidingsinstituut DJI 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
Voortraject②			10%	60%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③		10%		30%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤		10%	10%	30%	20%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑥			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Opleidingsinstituut DJI zijn werkzaam bij DJI zelf. Meerderen geven aan dat er sprake is van versterkingsgelden waarmee de opleidingen bekostigd worden. Enkele referenten vertellen ieder: “De bekostiging van de opleidingen valt onder de centrale financiering. Het ligt dus voor de hand om opleidingen bij DJI zelf af te nemen. We zijn tevreden met de opleidingen. Ze passen bij ons werkveld en wij kunnen sturen” en “Wij krijgen versterkingsgeld voor de hele regio. We kunnen drie provincies tegelijk ermee bestrijken met de zekerheid dat iedereen dezelfde opleiding krijgt.” Een ander voegt toe: “Wij kwamen in 2015 in aanraking met het instituut via een collega. Omdat de Rijksoverheid in DJI zit, was het voor ons een logische keuze.”

Over het voortraject zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden, met uitzondering van één neutraal gestemde. De intake verloopt naar de mening van de referenten op zorgvuldige wijze. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele reacties: "Ik vraag de training aan en dan gaan zij op zoek naar een passende trainer. De intake is met het hoofd van de afdeling", "Er wordt uitgebreid gesproken over de probleemstelling, de aanleiding en de verwachte resultaten. Er wordt eigen casuïstiek ingebracht", "Er is altijd even contact over het clubje, het profiel, en over wat er speelt in de gemeenten" en "Aangezien wij te maken hebben met vreemdelingen, zijn er bij ons heel andere strafrechtelijke en bestuursrechtelijke dingen aan de orde. Ze hebben zich goed verdiept in onze situatie." Ook de behoeften van de individuele deelnemer worden veelal van tevoren geïnventariseerd. Een referent: "De deelnemers vullen van tevoren een diagnoseformulier in. Soms is er aan de voorkant een opdracht." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik weet niet meer precies hoe dat kwam, maar het mailverkeer verliep een beetje stroef." Eén geïnterviewde kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De omschrijving van de inhoud van de opleidingen is gedetailleerd genoeg en stemt overeen met wat er in de intake is afgesproken. Ook blijkt de beschrijving goed te kloppen met de daadwerkelijke inhoud. Enkele referenten: "Het programma is prima in orde", "De beschrijving van de opdracht is heel concreet. Alle stappen worden aangeduid." en "Het programma is heel duidelijk. We herkenden ons er helemaal in. Alles staat er precies in zoals het gaat." Er is voldoende gelegenheid voor het maken van aanpassingen in het concept: "Het concept nog een aantal keer heen en weer gegaan om tot het uiteindelijke programma te komen", aldus een referent in dit verband. De financiële kant van de zaak is helder.

Uitvoering

Alle referenten tonen zich tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Ze zijn goed te spreken over de diepgang, het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: "De mensen krijgen filmpjes met voorbeelden en huiswerkopdrachten. Er worden veel verschillende werkvormen gebruikt", "Er is zeker veel ruimte voor vragen. Ze gaan daar ook goed op in. Het echt de diepte in", "Het is heel praktijkgericht. Er wordt veel geoefend", "Ze hebben veel groepsopdrachten uitgevoerd in de praktijk", "Ze doen veel rollenspellen, ook met acteurs erbij." Het maatwerkgehalte roept tevredenheid op: "Het was echt georiënteerd op het gevangeniswezen. Bij een gijzeling moet je dondersgoed weten wat je wel en niet mag. Er is plenty gelegenheid om eigen cases in te brengen", "Het is locatie-specifiek en speelt in op de huidige situatie", "De deelnemers hebben geoefend aan de hand van praktijkcasussen die door mij ingebracht waren" en "Er is goed gekeken naar hoe de theorie kon worden geprojecteerd op onze setting." Enkele referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: "Een van de twee trainingen was een exacte kopie van de eerste keer dat we deze training afnamen. We hadden verdieping verwacht" en "De inhoud van de training is zonder dat wij dit wisten veranderd. Dit is gebeurd toen er, ook zonder overleg met ons, een andere trainer is gekomen."

Opleiders

Over de docenten is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkervaring en persoonlijke en didactische kwaliteiten. Enkele reacties: "De docenten zijn gepokt en gemazeld. Je hoeft hen niets te vertellen. Ze komen allemaal uit het veld. Ze kunnen het heel goed overbrengen", "Ze zijn deskundig en heel bekwaam", "De docenten zijn warm, betrokken en invoelend" en "De docent was een prettig persoon die veel van het onderwerp wist", "Ze proberen iedereen erbij te betrekken, ook mensen die wat stiller zijn." De docenten weten goed op de doelgroep in te spelen: "Onze deelnemers zijn heel kritisch. Er zijn mensen bij van het veiligheidshuis en de Raad voor de kindbescherming. Iedereen is tevreden over de docenten" en "Het was best een lastige club met een vaste kern, die voor wat wrijving zorgde. Ze hebben heel goed aangevoeld wat er nodig was." Een referent voegt tot slot nog toe: "Ik vraag iedere twee jaar om andere trainers, voor de afwisseling. Ze voldoen graag aan onze wensen." In veel gevallen is er sprake van één of meerdere acteurs. Ook deze bevallen goed.

Trainingsmateriaal

Slechts de helft van de referenten kent het trainingsmateriaal een score toe. Vier van de vijf zijn tevreden en er wordt één score 'twee' toegekend. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en hand-outs. Er is ook sprake van laptops en digitaal lesmateriaal. Enkele (zeer) tevreden reacties: "We kregen een complete hand-out met de gebruikte terminologie", "Ze leveren filmpjes en boekjes aan op basis van wat de groep wil. Ook wordt er veel materiaal geleverd om uit te printen" en "Ze hebben laptops met trainingsmateriaal aangeleverd." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "De beloofde laptops zijn niet geleverd." Vijf referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek online, in -company of op een door de opdrachtgever gereguleerde locatie plaatsvonden, geeft geen van de referenten op dit onderdeel een score.

Natraject

Van de zeven referenten die het natraject een score toekennen, zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er één score 'drie' en één score 'twee' toegekend. Drie referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie of omdat in hun situatie de opleiding nog niet is afgerond. In een aantal gevallen is er sprake van een certificaat van deelname. De zeer tevreden gestemden tonen zich positief over de evaluatie en de nazorg: "Aan het einde van de dag wordt er geëvalueerd met de deelnemers", "Er is een afsluitende sessie geweest met het afdelingshoofd erbij", "De trainer neemt contact op als er iets is. Ik heb er vertrouwen in dat ze heel snel schakelen als er is iets gebeurd en daar een stukje opvolging aan geven" en "Ze denken nu alweer mee over een vervolgtraject." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik hoor na afloop weinig meer van hen. Ik zou, als ik hen was, na één of twee maanden nog eens iets droppen om de opgedane kennis te blijven voeden: een actualiteit of casus, iets ter inspiratie met een link naar de training." De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Ze zouden in de evaluatie wel wat meer inhoudelijke vragen mogen stellen." Over de resultaten van de opleidingen is men goed te spreken. Enkele geven ieder aan: "De samenwerking in het team is verbeterd", "Ik hoor van het afdelingshoofd dat de mensen beter in staat zijn om zelf dingen met elkaar op te lossen", "Het thema ligt op tafel, het zaadje is weer geplant", "Het is een stuk duidelijker geworden wie voor wat is bevoegd", "Er zijn veel praktische tips gegeven" en "De cursisten beseffen nu dat er aandacht aan het onderwerp moet worden besteed."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid, de facturering en de accuratesse voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: "Alles verloopt geruisloos. De helpdesk is altijd bereikbaar", "Het gaat goed met de offertes en de facturen. We horen zelden dat de mensen niet kunnen inloggen", "Ik kan hen goed bereiken. Ik ken de vaste nummers van de mensen" en "Ik krijg tijdig bericht als er iets is. Als ze al eens een klein foutje maken, zetten ze het snel recht." Ook over de flexibiliteit is men te spreken: "Ze hebben in coronatijd heel snel geschakeld" en "Als er geen animo is, kan ik het heel makkelijk omzetten naar andere trainingen, of ik kan deelnemers van andere organisaties laten meedoen." De referent die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, licht zijn score als volgt toe: "Er was een paar keer sprake van naamsverwisseling en de laptops zijn niet geleverd."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept bij zeven van de negen referenten die er een score voor geven (zeer) tevreden reacties op. Daarnaast worden er twee 'drieën' gegeven. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief en/of een uitnodiging ontvangen. Er is sprake van vaste contactpersonen. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De accountmanager belt regelmatig of alles nog in orde is. Verder sturen ze nieuwsbrieven en updates", "Het contact is prettig en laagdrempelig", "We krijgen een nieuwsbrief met informatie over radicalisering" en "We worden uitgenodigd op informatiedagen en voor lezingen. Ik krijg ook appjes met actuele informatie." De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: "Onze feedback over een training die niet zo goed was bevallen, werd niet erg klantvriendelijk ontvangen. Ook kreeg ik een offerte voor iets heel anders dan ik had uitgevraagd" en "Wat ik mis, is dat ze op locatie uitvragen waaraan behoefte is. Dat gebeurt af en toe door de accountmanager, maar daar hoor je vaak niets meer van terug." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Enkele reacties: “De meeste opleidingen zijn veel duurder”, “Voordat ik akkoord geef, wordt het hier nagekeken, dus de prijzen zullen wel goed zijn” en “We betalen het niet zelf. Het wordt betaald uit de versterkingsgelden. Wat ik ervan zie zijn het geen gekke prijzen.” De helft van de referenten onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Opleidingsinstituut DJI zijn negen van de tien referenten positief gestemd. Er wordt één score ‘drie’ toegekend, om redenen genoemd bij het onderdeel ‘uitvoering’. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op het maatwerk: “Ze voeren de opdracht precies naar wens uit”, “Ze houden er een locatie-specifieke benadering op na” en “Het opleidingsprogramma wordt echt in samenspraak gemaakt.” Ook de kwaliteit van de opleiders roept tevredenheid op: “De docent is zeer bekwaam in het geven van het vak”, “De docenten zijn goed en makkelijk aanspreekbaar” en “De trainers zijn niet bang om te zeggen hoe het ervoor staat. Ze spreken het managementteam en de mensen daaromheen aan op hoe zij vinden dat het moet, zonder te kijken naar rang en functie.” Verder voegt men nog toe: “De planning is strak, maar ze zijn toch heel flexibel, bijvoorbeeld in het overschakelen van fysiek naar online” en “Ze hebben een ruim aanbod en zijn gespecialiseerd in ons werkveld.” Allen geven desgevraagd aan bereid te zijn de maatwerkopleidingen van Opleidingsinstituut DJI aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②				50%	30%
Accommodatie③			10%		40%
Natraject④			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	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 trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Opleidingsinstituut DJI zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. In de meeste gevallen lag de keuze voor opleidingsinstituut DJI dan ook om die reden voor de hand. Men is in grote lijnen tevreden over het aanbod en de kwaliteit. Enkele referenten vertellen: "Het opleidingsinstituut heeft natuurlijk een positie waar je niet omheen kunt, maar ze treden ook op als makelaar voor andere opleidingsaanbieders", "Het vaste aanbod is de laatste tijd flink uitgebreid, en mocht er niet tussen zitten wat je zoekt, kunnen ze het extern wel voor je regelen. We zijn dus tevreden" en "We maken de laatste tijd veel gebruik van de e-learning omgeving en de opleidingen. Ze staan open voor innovatie. Zo hebben ze vanwege corona veel processen verfilmd, zoals het aanbrengen van handboeien." Aan het voortraject kennen negen van de tien referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Er wordt één score 'drie' gegeven. De inschrijving verloopt naar wens en levert geen problemen op. Enkele referenten: "De afdelingshoofden melden de mensen aan. Het loopt perfect", "We werken in Sophie. We horen dat de mensen daar goed mee uit de voeten kunnen" en "Zij versturen de uitnodigingen. We worden prima ontzorgd." In een aantal gevallen wordt er van tevoren lesstof ter beschikking gesteld. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het is in Sophie niet altijd duidelijk wat je moet doen."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma, zoals dit op de website en in het opleidingsprogramma wordt gepresenteerd, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De inhoud van de trainingen wordt duidelijk weergegeven. Enkele referenten geven ieder aan: “De beschrijving is helder en kloppend met de realiteit”, “De programma’s worden duidelijk en uitgebreid genoeg omschreven. Ik kon er zonder hulp goed mijn weg in vinden” en “Het opleidingsprogramma is transparant en compleet. Het geeft een goed beeld van de opleiding.” De prijsopgave geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Een referent zegt: “Onze mensen zijn vol lof over hoe de trainingen in elkaar zitten.” Een ander geeft aan: “Het is best zwaar, maar de opleiding wordt erg gewaardeerd. Ze behandelen alles wat we in de praktijk nodig hebben.” Men is tevreden over de diepgang, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. “We kennen de inhoud. Het is een goede opleiding. Ze leren alles wat ze nodig hebben”, “Het was goed verzorgd, concreet en helder”, “Er worden casussen behandeld en opdrachten uitgevoerd op de afdeling”, “Ze werken heel veel opdrachten uit in kleine clubjes en koppelen plenair terug. Ook maken ze huiswerkopdrachten. Ze worden goed bezig gehouden” en “Onze praktijkbegeleiders geven aan dat het nog steeds goed aansluit bij de praktijk.” Een referent voegt nog toe: “Een juridisch medewerker van ons heeft de opleiding gedaan om te kijken of het aanbod geschikt was. Het voldeed aan alle verwachtingen. Er werd voor gezorgd dat niemand zijn snor kon drukken.” Iemand zegt nog: “Als het gewenst en mogelijk is, kan er altijd wat maatwerk in de open opleidingen worden ingebracht.” Enkele referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “De digitale vorm pakte niet zo goed uit. Ze hielden te weinig rekening met pauzes en de lieten niet iedereen goed aan het woord komen” en “Er werden af en toe teveel zijpaden ingeslagen. Het ging meer over het voorkomen van verwerpen dan het schrijven ervan.”

Opleiders

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Deze voldoen zowel qua deskundigheid als didactische en persoonlijke kwaliteiten over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen: “De docenten zijn goed op de hoogte. Je kunt merken dat ze de cursus vaker hebben gegeven”, “Het zijn mensen die het vakgebied beheersen”, “Ik ken de docent nog vanuit het verleden. Het is een heel goede opleider”, “Het was een prima trainer. Hij legde heel relevante casussen voor”, “Ze weten precies waarover ze het hebben. Het zijn ervaren mensen die van de hoed en de rand weten” en “De trainer was helemaal top. Hij bracht het met een kwinkslag en praatte uit eigen ervaring. Het was een heel aimabel iemand.” Ook over de acteurs is men tevreden. Een referent ter illustratie: “Ze spelen hun rol zo goed dat mensen zeggen: ‘Ik werd echt verdrietig’ of ‘Ik had hem wel willen slaan!’ De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Niet elke docent kan even goed overweg met het online gebeuren. Ze vragen niet allemaal goed door.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die een oordeel geven over het trainingsmateriaal, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit hand-outs van PowerPoint presentaties en e-learning. Enkele reacties: “We kregen de Power-Points netjes uitgeprint. Dat is echt nog iets om erbij te pakken”, “De praktijkopdrachten zijn heel realistisch. Wij kijken er nog weleens naar”, “De casussen worden online aangeleverd. Het wordt netjes gepresenteerd. Ook de tests die worden gebruikt, zijn goed” en “De e-learning is gebruiksvriendelijk genoeg en van voldoende inhoudelijke kwaliteit. Het sluit goed aan op de trainingen.” Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat er in hun situatie geen of nauwelijks sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Van de vijf referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er vier (zeer) tevreden. Eén referent toont zich niet helemaal tevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De accommodatie in Den Haag is goed verzorgd. Het is corona-vrij en de lunch is prima. Het is goed bereikbaar met het openbaar vervoer”, “Het is een prima accommodatie. Je hoeft er met niets rekening mee te houden. Alles mag sneuvelen” en “Het zijn kleine ruimtes die heel erg lijken op de cellen die wij hebben, wat erg praktisch is voor ons om te oefenen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De mensen moeten soms naar plekken die slecht bereikbaar zijn en waar je moeilijk kunt parkeren.” Vijf van de tien referenten geven voor de accommodatie geen score, bij gebrek aan informatie.

Natraject

Aan het natraject kennen acht van de tien referenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Eén referent is noch tevreden, noch ontevreden en één ander kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. In veel gevallen is er sprake van een examen en/of proefopdracht. Men is over het geheel genomen tevreden over de mate waarin de examinering aansluit op de inhoud van de training: “De proefopdracht loopt van het begin tot het einde. Hij paste goed bij de training” en “De toetsing klopt bij de inhoud. Het is een combi van theorie en praktijk. De wet- en regelgeving is een noodzakelijk kwaad. De praktijktest wordt gedaan met acteurs. Dan gaat het over bejegening, over hoe je het toepast.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. In sommige gevallen wordt er mondeling met de opdrachtgever geëvalueerd: “Het Hoofd veiligheid en sectiecommandant zijn aanwezig bij de trainingen en met hen wordt er geëvalueerd” en “De feedback die ik geef, wordt de volgende keer gebruikt. De inhoud wordt steeds aangepast.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Als ik vragen heb over een medewerker omdat er iets niet goed gegaan is in het laatste stukje, kunnen ze niet zoveel vertellen. Ook duurt het een paar weken voordat de officiële uitslag er is. Daardoor weten wij soms niet op tijd of we de contracten moeten verlengen. Het praktijkexamen is zelfs nog veel later. Ook is het aan de andere kant van het land.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen de meesten zich tevreden: “Het draagt bij aan het signaleren, en daarmee aan de veiligheid”, “We hebben er voldoende uitgehaald en we kunnen er mee uit de voeten in het werk”, “We hebben er genoeg van opgestoken. Je kunt het ook in niet-crisissituaties gebruiken”, “We hebben een rondje gelopen om te kijken of alles nog aanwezig was”, “Het hele team was aanwezig. Het heeft hen geholpen om op elkaar ingespeeld te worden. Iedereen is vol lof.” Enkele tonen zich minder enthousiast over het resultaat: “Niet iedereen kwam voldoende aan het woord. Dat heeft invloed op het resultaat” en “Als ik negen uur in de les zit en ik heb maar één verweer geschreven, dan vind ik dat te weinig.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Zij zijn tevreden over de servicegerichtheid, de bereikbaarheid en de accuratesse. Enkele referenten vertellen ieder: “Het loopt heel goed. We worden helemaal ontzorgd”, “De samenwerking is erg prettig. Ze zijn heel aanspreekbaar. Alles is goed te vinden in Sophie”, “Als ik bel of mail, krijg ik meteen antwoord”, “Ze zijn heel soepel in het aanbieden van alternatieve data als deelnemers onverhoopt verhinderd zijn” en “We worden goed bediend. Zij roepen de mensen op en zorgen voor de communicatie tussendoor. Er zijn nooit achterstanden.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Meerderen geven aan mailing en nieuwsbrieven te ontvangen. Men is te spreken over het contact met de accountmanagers en de trainers: “Wij krijgen mailing en brieven, en ze bellen ons ook persoonlijk”, “Wij hebben eens per jaar overleg over de klantvraag. De vaste contactpersoon acteert goed op onze feedback”, “We hebben fantastisch contact met de opleidingscoördinator die tevens verantwoordelijk is”, “De accountmanager is altijd te bereiken, denkt mee en is meestal erg flexibel”, “Nieuwe contactpersonen komen uit zichzelf op de lijn en stellen zich voor” en “We worden goed op de hoogte gehouden over nieuwe opleidingen of dingen die aanstaande zijn. Het gaat op basis van echt klantcontact.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het natraject zijn vijf van de zes referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ik kijk niet echt naar de prijs. De kwaliteit sluit nog steeds goed aan", "De prijs-kwaliteitverhouding is netjes", "Het is niet extreem duur en het effect is groot" en "Ze zijn marktconform. Ze buiten hun voorrechtspositie niet uit." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Het sloot niet helemaal aan bij onze verwachtingen, dus ik ben ook niet zo tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding." Vier van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen is negentig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Opleidingsinstituut DJI. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Men toont zich in samenvattende zin allereerst tevreden over de kwaliteit van de docenten: "De docenten zijn inhoudelijk heel goed", "Ze zijn gespecialiseerd en weten waarover ze het hebben", "Ze sluiten goed aan bij de werkvloer" en "De mensen voelen zich bij hen voldoende op hun gemak om vragen te stellen." Ook over de inhoud van de opleidingen en het resultaat is men goed te spreken: "De opleidingen zitten inhoudelijk goed in elkaar, qua opbouw, manier van lesgeven, casuïstiek en rollenspellen", "Ik merk bij deze opleidingen bij iedereen een behoorlijke groei in penitentiaire scherppte, in het zien hoe iemands gedrag is en of iemand liegt of niet" en "We merken dat de mensen er met plezier naartoe gaan en er ook echt iets aan hebben." Met uitzondering van de neutraal gestemde, die zich enigszins terughoudend opstelt, laten alle referenten weten een volgende keer graag weer van het opleidingsaanbod gebruik te willen maken.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Opleidingsinstituut DJI op 18-05-2022.

Algemeen

Opleidingsinstituut DJI is de specialistische opleider en het kennisinstituut op het gebied van detentie. Trainingen en kennisdeling vormen belangrijke tools voor het professionaliseren van het vakmanschap van medewerkers van DJI en ketenpartners. De expertise spitst zich toe op zeven gebieden: veiligheid & crisisbeheersing, beveiliging & weerbaarheid, zorg & begeleiding, integriteit & samenwerking, radicalisering, recht & regelgeving en leidinggeven bij DJI. Opleidingsinstituut DJI bestaat uit een team van specialistische opleiders en productontwikkelaars die midden in de detentiepraktijk staan. Bij de verzorging en ontwikkeling van opleidingen en het beheer van kennis vormen het DJI-vakmanschap, de behoefte van het veld, nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en ontwikkelingen het uitgangspunt. Daarbij wordt nauwgezet gekeken naar dwarsverbanden en samenwerkingsvormen zodat men nog beter kan aansluiten op de vragen vanuit de markt. Opleidingsinstituut DJI biedt maatwerk/in-company- trajecten aan en opleidingen met een open inschrijving. In alle gevallen zoomt men, tijdens een inventarisatie in het voortraject, nauwkeurig in op de leerwensen van de diverse opdrachtgevers om uiteindelijk tot een gewenst resultaat binnen de uitvoering te kunnen komen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Opleidingsinstituut DJI hoog in het vaandel. Als organisatie is men hard gegroeid. De organisatie beschikt over trainers in vaste dienst en een grote poule aan freelancers. Trainingen worden gegeven op het gebied van ondermeer; kennis, vaardigheden veiligheid, gesprekstechnieken en coaching. Alle trainers zijn gecertificeerd volgens de eisen van de NOBTRA (Nederlandse Orde van Beroepstrainers). Dat betekent dat zij allen beschikken over een breed pallet aan basisvaardigheden en daarnaast gespecialiseerd zijn. Ook werkt men al geruime tijd samen met twee à drie vaste acteur-bureaus. Het Opleidingsinstituut streeft naar een hoog serviceniveau waarbij klantvriendelijkheid en flexibiliteit belangrijke pijlers vormen. Evaluaties zijn de basis voor meting en borging van de kwaliteit, zowel met opdrachtgevers als met cursisten.

Continuïteit

Opleidingsinstituut DJI besteedt veel aandacht aan innovatieve vormen van leren. Zo beschikt men ondermeer over een elektronische leeromgeving, virtual reality, change labs en serious gaming. Ook blended learning neemt in omvang toe, evenals de behoefte aan coaching. Men heeft goed ingespeeld op de omstandigheden van de COVID-pandemie. Zo heeft men geanticipeerd op uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de maatregelen. Nu alle maatregelen zijn opgeheven biedt men nog steeds, daar waar mogelijk, keuze in de vorm van deelname. Zo anticipeert het opleidingsinstituut op de stijgende behoefte aan individueel- en teamgericht leren aan de hand van de meest actuele digitale leermiddelen. Kijkend naar de wederom goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Opleidingsinstituut DJI met betrekking tot de maatwerkopleidingen en opleidingen met open inschrijving, voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De gerichtheid op de praktijk van de professionals binnen DJI, is één van de belangrijkste voordelen en redenen waarom men graag met het opleidingsinstituut samenwerkt. Trainers zijn bekend met de dagelijkse praktijk van de cursist. In combinatie met hun actuele kennis, zijn zij in staat om de juiste transfer van theorie naar praktijk te maken. Daarbij zoomt men zo goed mogelijk in op de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers die worden uitgenodigd om eigen casuïstiek in te brengen. Op deze wijze zorgt men ervoor dat medewerkers met opleidingen en kennisactiviteiten vakbekwaam worden, zijn en blijven. Het werken in een gesloten setting is daarbij een rode draad. Opleidingsinstituut DJI kan worden gekenmerkt als specialist om nieuwe medewerkers op te leiden, het personeel te voorzien van continue (bij)scholing en daarnaast het management te adviseren en te begeleiden. Genoemde werkzaamheden verricht men met een honderdtal eigen medewerkers en met zorgvuldig geselecteerde externe partijen. Ook ketenpartners en organisaties in de (semi-)publieke sector maken gebruik van de expertise van Opleidingsinstituut DJI.

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 opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo