

# Klanttevredenheidsonderzoek

Combinatie Jeugdzorg

14-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Combinatie Jeugdzorg 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</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, 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				72%	28%
Opleidingsprogramma②				72%	14%
Uitvoering				72%	28%
Opleiders				57%	43%
Trainingsmateriaal					
Accommodatie③				28%	
Natraject④				57%	
Organisatie en Administratie			14%	43%	43%
Relatiebeheer⑤				57%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			14%	43%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				72%	28%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Combinatie Jeugdzorg zijn al langere tijd met de opleidingsaanbieder bekend. Enkelens lichten hun keuze voor Combinatie Jeugdzorg als volgt toe: "Combinatie Jeugdzorg zit hier dichtbij en vervult een regionale functie. We werken op meerdere gebieden samen", "Ik had in het verleden weleens trainingen bij hen gedaan en was daar tevreden over. Ik was op zoek naar een training waar een accreditatie aan vastzat", "Wij doen vrij veel met Combinatie Jeugdzorg. Het bevalt goed" en "Ik werk in twee ziekenhuizen, die beiden een traject bij hen wilden gaan starten." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt voldoende informatie gegeven en goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: "We hebben vooraf veel contact gehad. Onze vragen zijn allemaal beantwoord", "Ik heb een voorgesprek gehad met de docent. Hij heeft goed naar mij geluisterd" en "Er is uitgebreid geïnformeerd naar onze hulpvraag. Ze hebben volgens mij geprobeerd om zoveel mogelijk aan te sluiten bij onze doelgroep."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt omschreven, voldoet bij alle referenten die er een score aan toekennen aan de verwachtingen. De inhoud van de opleidingen wordt er naar hun mening correct en volledig in omschreven. Er hoeft over het geheel genomen niet veel aan bijgeschaafd te worden. Enkele reacties: “Ze hebben een landelijk programma voor ons gemaakt. Het staat er allemaal heel netjes in” en “Alles was meteen goed, en in overeenstemming met hoe het in de intake was afgesproken.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De inhoud van de opleidingen voldoet goed aan de verwachtingen. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid zijn naar wens: “Alle drie de collega’s waren heel enthousiast”, “Het is heel interactief. Je maakt veel gebruik van beelden en van je eigen huiswerk. Je bespreekt de filmpjes die je hebt gemaakt”, “We zijn heel tevreden. Het was een goede combi tussen theorie en praktijk” en “Het was prettig dat de voorbeelden aansloten op het werkveld.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Het was goed aangepast aan de doelgroep”, “Wij werken in de gehandicaptenzorg. Echtscheidingen zijn bij verstandelijk beperkte ouders een heel ander verhaal. Ze deden alle moeite om hierbij aan te sluiten” en “Ik werk met oudere kinderen. Die vertaalslag werd goed gemaakt.”

### **Opleiders**

De kwaliteit van de opleiders roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is lovend over hun kennis van zaken en didactische en persoonlijke vaardigheden. Enkele reacties: “Het is een heel ervaren docent. Dat maakt het voor ons erg plezierig”, “De docent is heel deskundig. Ik kende hem en heb hem zelf uitgekozen om die reden”, “De docent was zowel didactisch als inhoudelijk-technisch erg goed”, “De manier waarop hij meekijkt wat goed gaat en wat beter kan is heel stimulerend. Je kunt merken dat hij er genoeg verstand van heeft” en “De docent is super kundig en altijd toetsend bij de deelnemers waar de behoeften liggen. Hij kon uitstekend de vertaalslag maken naar onze doelgroep.” In sommige gevallen is er sprake van twee docenten. Een referent: “De twee docenten waren heel prettig in de omgang. Je kon merken dat ze goed op elkaar afgestemd waren.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit mappen, hand-outs en digitale lesstof. Het materiaal wordt veelal vooraf aangeboden. De inhoud past naar de mening van de referenten bij de lesstof en het materiaal is goed als naslagwerk te gebruiken. Enkele referenten: “We kregen voorafgaand aan en tijdens de training voldoende materiaal. Als er wat dieper werd ingegaan op bepaalde thema’s, dan werd het materiaal aangevuld”, “We hebben een heel uitgebreide map met enorm veel lesstof gekregen. Heel prettig”, “De theorie kwam in de supervisie elke keer terug. De spullen liggen op de werkplek. Ik pak ze er nog regelmatig bij” en “Alle materialen zijn aanwezig. Je krijgt ook toegang tot een platform voor opleiders, waarop onder andere staat welke materialen je kunt gebruiken.”

### **Accommodatie**

Een meerderheid van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van online- en in-company opleidingen. De twee referenten die wel een score geven, tonen zich tevreden. Eén van hen zegt: “Het was een prettige accommodatie, goed te bereiken en met voldoende parkeergelegenheid.”

### **Natraject**

Allen die een mening geven over het natraject, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Drie referenten geven geen score, ofwel omdat het natraject nog niet is afgesloten, ofwel bij gebrek aan informatie. In veel gevallen is er sprake van een examen of eindopdracht. Men is goed te spreken over de gang van zaken hieromtrent: "Er is een schriftelijke eindtoets. De beoordeling is streng. Er is herkansing mogelijk. De deelnemers krijgen een diploma en SKJ-punten. Alles is goed geregeld" en "Je moet in je presentatie laten zien dat je je leerdoelen bereikt hebt en in hoeverre je de VIB-methodiek kunt toepassen. Ik heb natuurlijk een heel andere presentatie gegeven dan mijn kandidaten." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "De medewerkers hebben geen tijd om een reflectieverslag te schrijven, terwijl dat wel nodig is voor de SKJ punten." Meerdere geven aan dat er sprake is van een mondelinge en/of een schriftelijke evaluatie met de deelnemers. De docenten zijn in sommige gevallen ook na de training nog bereikbaar voor vragen. Bij wijze van opvolging zijn er supervisie, terugkomdagen en werk-ontwikkelingskringen. "De werk-ontwikkelingskringen worden zeer gewaardeerd. Ze zijn de laatste jaren erg verbeterd, in de zin dat de feedback veel positiever is geworden. Het is er nu echt op gericht om van elkaar te leren", aldus een referent. Gevaagd naar de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Het slagingspercentage is goed", "De mensen worden prima opgeleid", "Het heeft mijn blik erg verruimd", "Ik kan zeker heel goed met de opleiding uit de voeten. Het was helemaal naar wens" en "Mijn kandidaten zijn met vlag en wimpel geslaagd. Ik kan nu zelf mensen gaan opleiden."

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Zij prijzen de opleidingsaanbieder om de flexibiliteit en klantvriendelijkheid. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid, de snelheid van handelen en de accuratesse. Enkele reacties: "In principe is alles goed geregeld: de inschrijving, de certificering, de SKJ-punten, de factuur. De formulieren zijn compleet en de website werkt goed", "Het onlineonderwijs en het inloggen is goed geregeld", "Ze dachten makkelijk met mij mee, bijvoorbeeld als collega's op vakantie gingen" en "De samenwerking tussen hun administratie en die van hen is heel nauw. Als ik bel, weten ze waarover het gaat." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "In coronatijd werden sommige opleidingen geannuleerd en anderen omgezet naar online. Omdat wij graag live opleidingen wilden, moesten we wachten. Ik had wel graag samen willen kijken naar een alternatief."

### **Relatiebeheer**

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden over. Er is in de regel sprake van een vaste relatiebeheerder. Meerdere bevestigen desgevraagd zo nu en dan updates over het opleidingsaanbod of uitnodigingen te ontvangen. Enkele vertellen: "Ik spreek met enige regelmaat onze vaste contactpersoon over het aanbod en de inkoop", "Ik krijg weleens het aanbod toegestuurd en uitnodigingen voor nascholing" en "Ik kan altijd met mijn vragen terecht. We volgen twee keer per jaar een studiedag bij hen. Dat is zeker van toegevoegde waarde, vooral omdat je er ook met andere doelgroepen te maken krijgt." Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie van de vier referenten die een score geven voor de prijs-kwaliteitverhouding, tonen zich op dit punt tevreden. Eén referent is niet helemaal content. Enkele tevreden gestemden geven ieder aan: "De prijs is goed in verhouding tot wat je ervoor krijgt" en "Het gaat naar onze financiële afdeling en die is best kritisch op dit soort dingen. Ik heb zelf het idee dat de prijzen marktconform zijn." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De werk-ontwikkelingskringen zijn goed, maar wel aan de prijs." Drie referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van Combinatie Jeugdzorg. Als sterke kanten van de opleidingen benoemt men vooral de grote praktijkgerichtheid en het goede resultaat: "Het is echt gericht op wat je dagelijks in je werk tegenkomt", "Door deze opleiding kun je meteen met beide benen in de praktijk staan" en "Het heeft enorm veel toegevoegde waarde dat je ouders en kinderen kunt bekrachtigen in wat ze doen. Dat goede resultaat is heel belangrijk." Ook het maatwerkgehalte roept positieve reacties op: "Ze denken goed mee over hoe het passend gemaakt kan worden voor onze tak van zorg" en "Door de zorgvuldige voorgesprekken met de trainers ontstaat er echt maatwerk." Tot slot prijst men Combinatie Jeugdzorg in samenvattende zin om de klantvriendelijkheid en gedegen organisatie. "Alles is goed geregeld. Je krijgt duidelijke uitleg over wat de training inhoudt. De locatie is makkelijk te bereiken", "De samenwerking verloopt heel plezierig, ze zijn heel klantvriendelijk" en "Ondanks corona kon alles toch gewoon doorgaan. Dat vond ik heel fijn." Geen van de referenten brengt desgevraagd een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren. Allen tonen zich desgevraagd bereid om de maatwerkopleidingen van Combinatie Jeugdzorg aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	90%	
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie			20%	70%	10%
Natraject②				50%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer					
Prijs-kwaliteitverhouding					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Combinatie Jeugdzorg zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. In veel gevallen was deelname aan de betreffende opleiding noodzakelijk voor het uitoefenen van de functie en het behalen van SKJ-registratiepunten. In sommige situaties was het meer de interesse van de referent die de doorslag gaf tot de deelname aan de opleiding. Enkeligen lichten ieder toe: "De opleiding was verplicht voor mijn functie, maar anders zou ik hem ook wel gekozen hebben", "Ik was op zoek naar verdieping en had het gevoel dat deze opleiding mij die kon bieden", "Iemand tipte mij voor de opleiding toen ik hier net in dienst kwam. Het leek mij interessant", "Ik ben ambulante hulpverlener. Ik heb ooit zelf de opleiding familieopstellingen gedaan. Systemisch werken boeit mij enorm. Ik was benieuwd naar de overeenkomsten met deze opleiding" en "Ik zit in de commissie Ethiek. Dit moet weer een dialoog gestuurde organisatie worden. Morele beraden zijn daar een onderdeel van. Er zijn altijd te weinig mensen. Vandaar mijn belangstelling om gespreksleider te worden." Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject." De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Enkele referenten: "Je meldt je aan op het digitaal portaal. Na inschrijving krijg je een mail met de datum", "Je krijgt een bevestiging en later nog een herinnering" en "Alle informatie staat online, ook de vooropdrachten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We kregen het trainingsmateriaal pas in de training zelf, terwijl ik het fijn vind om van tevoren wat theorie door te lezen."

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma, zoals het op het digitaal portaal wordt gepresenteerd, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De wijze waarop de inhoud van de opleidingen beschreven wordt, voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “Je krijgt genoeg informatie. Je weet wat er gaat gebeuren”, “De opleiding wordt duidelijk en goed omschreven” en “Je wist van tevoren precies wat je kon verwachten. Ook de studiebelasting en de inhoud van de opdrachten staan netjes vermeld.” Een referent voegt nog toe: “De opleidingen zijn heel makkelijk te vinden. Het portaal is heel toegankelijk. Je kunt overal doorheen scrollen om vervolgens af te rekenen met nul euro.”

### **Uitvoering**

Aan de uitvoering worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Men is lovend over de balans tussen theorie en praktijk, het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: “Er was veel ruimte voor afwisseling en er werd boeiend verteld”, “Ondanks dat het online was, was het heel effectief. De informatie werd op een fijne manier verstrekt”, “Je werd steeds aan de hand van een stuk theorie aan het denken gezet en uitgenodigd om met voorbeelden te komen”, “Ik had een meer theoretische opleiding verwacht, maar het was gelukkig juist heel praktisch. Er was genoeg gelegenheid om te oefenen”, “We hebben enorm veel uitgewisseld en om de beurt een presentatie gegeven” en “Het was een fijne, praktische opleiding om duidelijkheid te krijgen over hoe de beroepscode te gebruiken en bij welke vraagstukken je hem erbij kunt pakken.” Men geeft aan dat er in voldoende mate wordt aangesloten op de behoeften van de cursisten: “Er waren genoeg mogelijkheden om er je eigen draai aan te geven zodat het aansloot bij wat je nodig had” en “Er werd goed gekeken naar waar wij werkzaam waren en wat passend voor ons was op dat moment.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De docent had heel veel kennis van zaken en ervaring met de poppetjes”, “Hij kon echt de vertaalslag maken naar de praktijk”, “Ik werk met oudere kinderen. De docent kon goed omschakelen naar deze doelgroep”, “Hij was heel ervaren in het vak. Hij legde prima de link naar de praktijk, met heel concrete voorbeelden en adviezen” en “Het waren heel kundige mensen. Eén van hen was de voorzitter van de commissie ethiek. Hij was heel inspirerend.” Ook over de didactische en persoonlijke vaardigheden van de docenten is men te spreken: “De docent was duidelijk en stelde fijne vragen”, “Het was een leuke, enthousiaste docent. Je kon merken dat hij er plezier in had. Hij toetste ook steeds goed bij de deelnemers waar de behoeften lagen”, “Het was een rustig iemand”, “Hij hield je goed de spiegel voor en gaf prima feedback. Hij leerde je echt naar jezelf kijken”, “De docent wist de taaie stof heel leuk te presenteren, met veel ruimte voor eigen inbreng” en “Het waren allemaal leuke docenten die het goed konden overbrengen.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het bestaat voornamelijk uit hand-outs, mappen, boeken en digitale informatie. Het is inhoudelijk en qua vormgeving naar wens. Het wordt in de regel voor aanvang van de opleiding beschikbaar gesteld. De materialen zijn goed als naslagwerk te gebruiken. Enkele reacties: “We gebruikten het boek ook in de les. De methode is goed”, “Het boek geeft het basisschema aan, maar ook variaties daarop”, “De trainingsmap was netjes verzorgd. Er stond alles in wat we nodig hadden. Je kreeg hem van tevoren”, “De lesstof was heel duidelijk. Ik kan het nog goed gebruiken in mijn werk” en “In de klapper zaten alle PowerPointpresentaties en overige informatie. Ook de opdrachten stonden erin, en de beroepscode zelf. Daarnaast hebben we nog boekjes ontvangen. Ik pak de klapper en de boekjes er nog weleens bij.” Enkelen zetten ieder nog wel een kanttekening: “Het zou zinvol zijn als we allemaal zo’n set poppetjes ontvingen. Nu hebben we er één per team” en “De kopieën waren een beetje onverzorgd. Ik had ze ook liever voor aanvang gehad.”

### **Accommodatie**

Afgezien van twee neutraal gestemden, zijn allen tevreden of zeer tevreden over de accommodatie. Men spreekt zijn tevredenheid uit over de catering en de overige voorzieningen. Enkele reacties: “De koffie en thee waren prima verzorgd. Er stond netjes een scherm” en “De stoelen zaten lekker en we kregen een goede lunch.” De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de lesruimten. Enkelens zeggen ieder: “Het was een prettige zaal”, “Er was genoeg ruimte om voldoende afstand te houden” en “Je had geen last van storende geluiden.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Het was een beetje zoeken naar de balans tussen ventilatie en temperatuurbeheersing.” De neutraal gestemden geven ieder een vergelijkbare reden voor hun score: “Er was veel herrie van mensen die door het leslokaal heen liepen naar de aangrenzende grote hal” en “We zaten in een wijkgebouw waar iedereen in- en uit kon lopen. Dat was wel een beetje behelpen.”

### **Natraject**

Allen die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. In de regel ontvangt men een certificaat van deelname, al of niet na het uitvoeren van een opdracht. Twee referenten kennen geen score toe, omdat in hun situatie het natraject nog niet helemaal afgerond is. Enkelens vertellen: “Je moet een opdracht maken bestaande uit drie onderdelen”, “Ik moest een video-opname tonen” en “Je moest met andere deelnemers een moreel beraad houden. Je kreeg heel persoonlijke en diepgaande feedback.” De toekenning van de SKJ-punten is naar de mening van de referenten goed geregeld. Allen bevestigen desgevraagd dat er sprake is van een mondelinge evaluatie en dat men een evaluatieformulier ter invulling krijgt aangereikt. In de meeste gevallen wordt de mogelijkheid geboden om na afloop van de training nog vragen te stellen aan de docent: “Wij kregen het e-mailadres”, “Ik bel de docent nog steeds als ik het even niet meer weet” en “Het is een voordeel dat de docent bij dezelfde organisatie werkt en je de docenten dus altijd kunt benaderen.” Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: “Ik heb veel nieuwe inspiratie opgedaan”, “Het is heel toepasbaar”, “Het was goed om mijn kennis weer even te kunnen oprispen”, “Ik heb geleerd om nog kleiner en verfijnder te kijken om initiatieven van ouder en kind op de voorgrond te krijgen”, “Ik heb het in mijn huidige functie nog niet kunnen gebruiken, maar ik sta echt te popelen om dat te gaan doen”, “Je gaat weer even helemaal terug naar de basis: Hoe je filmt tijdens de zwangerschap en wat dat met de ander doet” en “Je leert een structuur te hanteren om bij die waarden uit te komen die iemand verder helpen met zijn dilemma. Ik heb ook geleerd om achterover te leunen en te luisteren. Daar was de training een goede oefengelegenheid voor.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens: “Het mailcontact verloopt heel vlot en prettig” en “Ze zijn heel goed bereikbaar. Je krijgt altijd direct antwoord terug.” De werkwijze wordt omschreven als ‘punctueel’ en ‘zorgvuldig’. Men zegt: “Je krijgt altijd netjes je klapper en je certificaat”, “Je ontvang stipt een mail met de datum, de vooropdrachten en alles wat nodig is”, “Je krijgt binnen de tijd je opdracht terug, voorzien van persoonlijke feedback” en “Alles is op tijd en correct.” Het scholingsplatform werkt naar verwachting: “Alles is geautomatiseerd. Er zitten weinig fouten in”, “Ik weet dat er heel hard is gewerkt om dit onlinesysteem op te zetten. Het werkt goed” en “Procademy werkt goed. Alle vooropdrachten en thuisopdrachten staan erin. De docenten kunnen je werk nakijken en je via de chatfunctie berichten sturen. Het is gebruiksvriendelijk en efficiënt.”

### **Relatiebeheer**

Omdat alle referenten werkzaam zijn bij Combinatie Jeugdzorg zelf, geeft niemand van hen een oordeel over het relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook op dit onderdeel kent geen van de referenten een score toe, om dezelfde reden als die genoemd wordt bij ‘Relatiebeheer’.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Combinatie Jeugdzorg zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, toont men zich allereerst lovend over de kwaliteit van de docenten en de praktijkgerichte inhoud van de opleidingen: “De opleidingen zijn inhoudelijk zeer leerzaam”, “De focus was weer even helemaal terug op de basis, op hoe je het precies moet doen. Heel praktisch”, “De opleiding was enorm praktijkgericht en afwisselend”, “De docenten zijn enthousiast en deskundig in het onderwerp”, “De methode wordt goed uitgelegd en biedt structuur. Door te doen en feedback te ontvangen, krijg je een beetje door hoe je overkomt en wat je moet doen” en “De sterke kant van de training vond ik het zelf oefenen, het daadwerkelijk aan de slag gaan met materialen en ervaren.” Ook over het opleidingsaanbod als geheel is men goed te spreken: “Je kunt merken dat scholing en deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel staan. Ze bieden alles aan wat je maar nodig kunt hebben in je werk”, “Ze hebben een fantastisch aanbod, heel breed en gevarieerd. Er is ook genoeg ruimte om je in te schrijven. Ik heb verschillende werkgevers gehad, maar niemand kan hier tegenop” en “Het is prettig dat ze zoveel in huis hebben. Het is ook een pluspunt dat er gebruik wordt gemaakt van de kennis van collega’s. Dat schakelt toch wat makkelijker.” Er zijn geen verbeterpunten, anders dan in de voorgaande onderdelen vermeld. Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Combinatie Jeugdzorg aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Combinatie Jeugdzorg op 14-06-2022.

### Algemeen

Combinatie Jeugdzorg ondersteunt kinderen, jongeren en hun ouders bij ingewikkelde vragen op het gebied van opvoeden en opgroeien. Men werkt samen met kind, gezin en omgeving aan het oplossen of het hanteerbaar maken van de problemen. De organisatie wordt als dé specialist in jeugdhulp gezien. Veiligheid staat in de totale dienstverlening voorop. Het uitgangspunt bij de hulpverlening en in het beleid is dat cliënten de regie hebben/krijgen. De eigen kracht en hun talent in samenhang met hun directe sociale omgeving moet perspectief bieden voor de toekomst. Combinatie Jeugdzorg ondersteunt in de vorm van behandeling en begeleiding en staat middenin de samenleving. Men beschikt over betrokken en deskundige medewerkers en streeft naar kwaliteit en innovatie. Naast ondersteuning van jongeren, hun ouders en de sociale omgeving kunnen ook beroepskrachten een beroep op hen doen. Dat geldt voor zowel professionals die binnen de beroepsgroep werkzaam zijn, als voor professionals in de gemeenten, partners en aangrenzende sectoren. Combinatie Jeugdzorg verzorgt maatwerk/incompany-trajecten en trainingen met open inschrijving voor de eigen medewerkers. Het uitgevoerde Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op beiden. De uitkomsten zijn besproken met Lia van Rosmalen (Hoofd HRM) via MS Teams

### Kwaliteit

Alle opleiders van Combinatie Jeugdzorg zijn HBO/WO opgeleid en gecertificeerde jeugd- en gezinsprofessionals. Ook zijn zij ambulant hulpverleners, pedagogisch medewerkers en gedragswetenschappers die dagelijks ervaring opdoen in het werkveld. Het is juist deze ervaring die zorgt voor een goede balans tussen theorie en praktijk. Een driedaagse opleiding 'train-de-trainer' completeert hun expert-status. Als kenniscentrum heeft Combinatie Jeugdzorg het imago dat de eigen medewerkers en andere beroepskrachten bij hen terecht kunnen voor hulp, advies en trainingen. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. De organisatie voelt zich verantwoordelijk voor alle kinderen en gezinnen, ongeacht cultuur en achtergrond, en ondersteunt hen om zich vanuit eigen kracht en mogelijkheden te ontwikkelen en mee te doen in de samenleving. Trainers die hierbij ingezet worden zijn interne collega's die zelf direct in de praktijk werkzaam zijn en gecertificeerd zijn op een bepaald specialisme. Men inventariseert regelmatig bij de doelgroep naar de opleidingsbehoefte en let scherp op de aansluiting en ontwikkeling van (nieuw) cursusmateriaal. Het portfolio vormt dan ook een continu aandachtspunt. Ook is er aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Zo bezoeken trainers regelmatig trainingsbijeenkomsten om elkaar van feedback te kunnen voorzien. Evaluaties zijn bij Combinatie Jeugdzorg een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

### Continuïteit

Combinatie Jeugdzorg besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling van trainingsmateriaal en volgt ontwikkelingen op dit gebied op de voet. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit. Zo merkt het merendeel op tevreden te zijn over de manier waarop men op de maatregelen rondom COVID-19 heeft geanticipeerd. Combinatie Jeugdzorg heeft daadkrachtig geschakeld en de aandacht gevestigd op alternatieven. Zo heeft men geanticipeerd op uitval en uitstel en daar waar mogelijk delen online opgepakt. Nu alle maatregelen zijn opgeheven biedt men deelnemers nog steeds delen daarvan aan. Gezien de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Combinatie Jeugdzorg voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Combinatie Jeugdzorg biedt volop mogelijkheden op het gebied van professionalisering en ontwikkeling in een lerende werkomgeving. Men beschikt over een uitgebreid intern scholingsprogramma en een eigen Expertisecentrum Beroepsontwikkeling voor jeugd- en gezinsprofessionals. Combinatie Jeugdzorg heeft als kernwaarden: vertrouwen, verbinden, kracht, plezier en trots. Als professionele jeugdhulporganisatie (Zuidoost-Brabant en Midden-Limburg) beschikt men naast de Cedeo-erkenning over een HKZ-kwaliteitscertificaat. Men werkt met gekwalificeerde en geregistreeerde jeugdzorgwerkers. De zorg en veiligheid van cliënten en ondersteuning van de directe sociale omgeving staan in alle activiteiten voorop. Combinatie Jeugdzorg staat voor kwaliteit en innovatie en streeft voortdurend naar verbetering en vernieuwing. Men streeft ernaar met de beschikbare middelen de beste kwaliteit te bieden en werkt samen met kennisinstututen en universiteiten om de praktijk en de wetenschap met elkaar te verbinden.

## 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