

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Jeugdformaat  
Academie

18-05-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Jeugdformaat 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>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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, ondoorgankelijk 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 deze het 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 het 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	208%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ③ Niet van toepassing
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen mening over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Stichting Jeugdformaat (hierna te noemen Jeugdformaat) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij hebben allemaal al eerder samengewerkt met Jeugdformaat en hier zijn ze zonder uitzondering tevreden over. "Jeugdformaat is een fijne organisatie om mee samen te werken, ze zijn duidelijk in hun communicatie en goed bereikbaar voor vragen. Twee heel belangrijke zaken die zorgen voor een fijne werksfeer," zo zegt een van de tevreden referenten. Een andere ondervraagde legt uit: "We nemen al jaren trajecten af bij hen af en dat doen we naar volle tevredenheid. We hebben van tevoren een gesprek met iemand van Jeugdformaat en bepalen dan onze precieze behoefte. Verdere afstemming vindt later met de trainer plaats en hierbij wordt er ook goed naar onze wensen geluisterd. Op die manier bieden ze uiteindelijk een goed product waar wij als school echt iets aan hebben". De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook de goede scores, alleen maar tevreden en zeer tevreden, die aan dit onderdeel worden gegeven.

### **Opleidingsprogramma**

Nadat er in het voortraject vaak meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden, wordt er een programma of plan van aanpak door Jeugdformaat opgesteld. Hier zijn de respondenten allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Ze zeggen dat de gemaakte afspraken goed worden vermeld. “Er wordt hierbij echt rekening gehouden met de cultuur binnen onze school en onze wensen. Het was echt een op maat gemaakt plan waar we goed mee uit de voeten konden,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere respondent zegt over de offerte/plan van aanpak: “Het was een overzichtelijke offerte waarin alles helder werd verwoord. De prijs werd goed onderbouwd zodat wij konden zien waar ons geld naar toe zou gaan”. Deze twee citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over het plan van aanpak wordt gedacht; iedereen is hier tevreden over.

### **Uitvoering**

De manier waarop Jeugdformaat de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid en dertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Alle respondenten geven aan dat de verwachtingen die van tevoren waren gewekt, zijn waargemaakt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid en de diepgang. “Jeugdformaat heeft duidelijk zeer veel ervaring en weet dit ook heel goed over te brengen. Mede door hun professionaliteit kunnen ze makkelijk omgaan met veranderingen en dat is in de onderwijswereld een echte pre. Veranderingen zijn hier aan de orde van de dag,” zo legt een van de respondenten uit. Een andere referent zegt over het afgenomen traject: “Wat ik heel erg prettig vond, is dat er de mogelijkheid was van tussentijds overleg. Hierdoor konden we beter finetunen en sloot het geheel nog beter aan op onze wensen en behoeften”. Door meerdere referenten wordt als positief punt van Jeugdformaat hun flexibiliteit genoemd: “Zo’n traject is geen statisch gebeuren en zo gaat Jeugdformaat hier ook niet mee om. Waar nodig schakelen ze, bespreken de zaken met de betrokken docent of andere betrokkenen en passen ze de inhoud en/of onderwerpen aan”.

### **Opleiders**

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over dit onderwerp, de opleiders waar door Jeugdformaat gebruik van wordt gemaakt. Ze worden beschreven als “deskundig”, “professioneel” en “goed in hun werk”. Een van de respondenten geeft een wat uitgebreider commentaar en zegt: “Ik ben zeer te spreken over de begeleiding vanuit Jeugdformaat. Ze kiezen de trainer uit die het beste past bij de opdracht en dat is te merken in de resultaten. Omdat de trainer zowel praktische als theoretische kennis heeft, kan hij dit goed combineren”. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “We hebben echt een band opgebouwd met Jeugdformaat. Zij weten inmiddels alle ins en outs van onze organisatie en kunnen daardoor adviezen en trainingen op maat bieden. Ook zijn de lijnen dermate kort dat we geen belemmeringen voelen in het contact, we weten dat we bij hen terecht kunnen en we doen dit dan ook zodra het nodig is”. De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook de hoge scores die worden gegeven aan dit onderdeel.

### **Trainingsmateriaal**

Omdat niet alle referenten zicht hebben op het materiaal, onthoudt een deel van hen zich van het geven van een score en oordeel over dit onderwerp. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn zonder uitzondering tevreden. Zij vinden dat het materiaal er goed en netjes uitziet en ze zeggen dat het mooi aansluit bij wat er werd behandeld: “bij bepaalde onderwerpen is het handig om ondersteunend materiaal te krijgen. Dit hebben we ook besproken met Jeugdformaat en ze hebben hier goed gehoor aan gegeven. Het materiaal was heel actueel en handig als naslagwerk te gebruiken”. Een andere referent zegt tenslotte over dit onderwerp: “Ze passen het materiaal goed aan het niveau van de groep aan”.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerk onderzoeken.

**Natraject**

Over de manier waarop Jeugdformaat vormgeeft aan de afronding van de trajecten zijn de ondervraagden unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Dit wordt als volgt gemotiveerd: "Bij de trajecten voor docenten wordt er altijd feedback gevraagd aan de deelnemers. Hier wordt volgens mij ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog momenten waarop we overleg hebben over lopende en aflopende zaken, hier wordt in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld" en "Jeugdformaat is altijd goed bereikbaar en als we ergens mee zitten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Dit wordt dan, die enkele keer dat het voorkomt, goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door deze organisatie". Een andere referent vertelt nog: "Soms zijn er gesprekken met de docent, soms ook met de ouders. Dit is afhankelijk van het traject en hier wordt altijd goed over nagedacht. Alle belanghebbenden worden erbij betrokken en dat is heel prettig". De andere referenten hebben soortgelijke commentaren, ze vinden dat de trajecten altijd op een zorgvuldige manier worden afgerond.

**Organisatie en Administratie**

Voor alle respondenten geldt dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Jeugdformaat. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij te maken kregen meteen aantal zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Tenslotte geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens".

**Relatiebeheer**

Over de manier waarop Jeugdformaat de zakelijke relaties onderhoudt, hebben niet alle referenten een mening. Bij sommige van hen wordt dit door een college afgehandeld. De overige ondervraagden zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De meeste van hen spreken in dit geval over een vertrouwd aanspreekpunt waar ze met hun vragen bij terecht kunnen. Ook tussen verschillende trajecten in is deze persoon degene bij wie ze terecht kunnen: "Het is prettig om contact te onderhouden met iemand die onze school door en door kent, dan gaat alles veel soepeler en hoef je niet steeds opnieuw van alles uit te leggen". "Jeugdformaat is niet opdringerig in hun contacten, ze lijken goed aan te voelen in hoeverre wij behoefte hebben aan contact. Daarnaast zijn ze goed bereikbaar en reageren snel als we tussentijds tegen iets aan lopen," aldus een andere tevreden geïnterviewde. Een paar van de respondenten spreken in dit verband nog over een brochure die ze ontvangen: "Hierin worden we op de hoogte gehouden van trainingen of cursussen die voor onze beroepsgroep interessant kunnen zijn".

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. Zij hebben daarom geen mening over dit onderdeel. De referenten die wel een mening hebben over de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de trajecten/diensten van Jeugdformaat, zijn eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De meesten hebben geen vergelijking gemaakt met andere aanbieders omdat ze erg tevreden waren en zijn over de kwaliteit: "Zolang ze dergelijk vakwerk bieden en de prijzen niet de pan uit rijzen, blijf Jeugdformaat trouw. Ik ben gewoon tevreden en vind de prijzen redelijk". Een andere respondent zegt dat de kosten vrij hoog zijn als je het sec bekijkt. "Maar" zo voegt hij eraan toe "niet als je dit vergelijkt met wat je ervoor terugkrijgt. Een totaalpakket op maat gemaakt naar onze wensen".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek onder een aantal afnemers van maatwerk trajecten van Jeugdformaat komt een grote tevredenheid naar voren. De respondenten zijn zeer te spreken over de diensten van deze organisatie. "Ze sluiten goed op de praktijk en ze zijn ook altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen," aldus een van de tevreden referenten. De samenwerking met Jeugdformaat wordt als prettig ervaren, onder meer doordat de gesprekken vooraf duidelijk, helder en open zijn: "We komen gezamenlijk tot een bepaalde oplossing, dit is echt een wisselwerking tussen beide partijen en daardoor is het eindproduct ook goed passend". Over geen van de onderwerpen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn negatieve punten naar voren gebracht. Alle respondenten zijn dermate tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van Jeugdformaat. Tevens zouden ze Jeugdformaat aanbevelen aan collega's: "Als naar mijn ervaringen wordt gevraagd zal ik eerlijk en dus positief antwoorden".



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie			10%	90%	
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②					
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ③ Referenten hebben geen zicht op de prijs

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen/trainingen die zijn georganiseerd door Jeugdformaat hebben tien referenten deelgenomen. Deze referenten zijn allemaal werkzaam bij Jeugdformaat en zij zijn dan ook in die hoedanigheid geïnformeerd over het cursusaanbod. Een van hen vertelt: "Als je gaat werken bij deze werkgever word je op een goede manier begeleid. Niet alleen is er veel hulp van collega's, ook zijn er diverse trainingen die je moet volgen om goed voorbereid te zijn op je werk. Dat was mijn eerste kennismaking met deze interne opleidingen". Maar ook referenten die al langer werkzaam zijn bij Jeugdformaat, geven aan blij te zijn met het feit dat hun werkgever een groot cursusaanbod heeft. Respondenten vertellen dat ze soms via mail op de hoogte worden gebracht over nieuwe trainingen maar vaker gaat het via mededelingen op het eigen intranet van Jeugdformaat. "Het komt erop neer dat we op tijd horen wanneer er een bepaalde training voor ons plaatsvindt en het aanmelden is ook een fluitje van een cent. Meestal gewoon door te klikken op de link," zo zegt een van de tevreden deelnemers. Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden over de manier waarop Jeugdformaat aan het voortraject gestalte heeft gegeven.

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Iedereen is tevreden over het opleidingsprogramma van Jeugdformaat. Ze vinden dat dit van tevoren voldoende bekend wordt gemaakt zodat iedereen een goed idee krijgt van wat hem te wachten staat. Een van de respondenten zegt hier over: “Er werd vooraf een beschrijving gegeven van de inhoud waardoor ik goed kon bepalen of dit een geschikte training voor mij zou zijn. Natuurlijk zijn niet alle details van tevoren bekend maar dat is ook niet iets wat ik verwacht of zou willen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren over dit onderdeel, zij zeggen dat de inhoud van de training voldoende bekend is. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen wordt verschaft: “Wat je vooraf echt wil weten, is duidelijk en makkelijk te vinden”.

### **Uitvoering**

De manier waarop Jeugdformaat de verschillende trainingen en opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle ondervraagde deelnemers tot tevredenheid. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Alle respondenten geven aan dat de gevolgde training heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Een van de respondenten legt uit: “Het was een zeer nuttige training die heel goed aansloot bij waar we op de werkvloer mee te maken krijgen. Uitermate praktisch dus”. Een andere referent noemt de actieve werkvormen als positief punt van de gevolgde training: “Als je alleen maar luistert, blijft er niet veel hangen. Juist door te oefenen en actief met de stof bezig te zijn, neem je veel meer op en kan je er meteen mee aan de slag als je daadwerkelijk in zo’n situatie terecht komt”. De overige referenten onderschrijven dit. Zij vinden dat de trainingen van Jeugdformaat voldoende handvatten hebben geboden voor toepassing in de praktijk. Ook vinden ze het prettig dat er goed wordt nagedacht over de groepssamenstelling: “Zo wordt er bijvoorbeeld rekening gehouden met het niveau van de deelnemers”. Een van de referenten zegt nog dat hij erg te spreken was over de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen: “Hierdoor werd de training nog passender”.

### **Opleiders**

Over de opleiders of trainers die door Jeugdformaat worden ingezet, zijn de referenten eveneens erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “Ik ben zeer te spreken over deze trainer. Hij wist niet alleen heel veel maar kon dit ook op een leuke en aansprekende manier aan ons overbrengen”, “De docent was heel ervaren en dat merkte je vooral aan de manier waarop hij met de groep omging, iedereen was gelijk en iedereen werd actief bij de les betrokken” en “Jeugdformaat is zeer ervaren in het organiseren van trainingen en heeft ook goede trainers, zij zijn specialist op hun vakgebied maar weten ook heel goed wat er speelt in de praktijk en op de werkvloer. Dat is een goede mix en levert voor ons als deelnemer ook het meeste op, daar kunnen we echt verder mee”. Een laatste citaat over dit onderwerp: “Soms worden er ook wel externe trainers of acteurs ingezet. Dat kan heel verfrissend zijn”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van Jeugdformaat wordt gedacht.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn de respondenten unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. Het trainingsmateriaal dat door Jeugdformaat wordt verschaft is zeer divers. Het kan volgens de referenten bestaan uit sheets van powerpoints, links naar filmpjes, artikelen etcetera. De kwaliteit van het materiaal wordt door de referenten als goed beoordeeld, zij vinden dat het mooi aansluit bij wat er tijdens de training ter sprake is gekomen en in een aantal gevallen is het ook echt een aanvulling hierop. “Ik heb deelgenomen aan deze training en was enthousiast. Toen werd mijn collega nieuwsgierig en heb ik het cursusmateriaal laten zien. Dit was zo duidelijk dat ook mijn collega een goed beeld kreeg van de cursus. Dat laat zien hoe zorgvuldig en goed het materiaal is samengesteld,” aldus een van de deelnemers. De overige referenten hebben soortelijke commentaren en dit verklaart dan ook hun tevreden score voor dit onderdeel.

### **Accommodatie**

Net als bij het vorige onderwerp, zijn de referenten vrij eensgezind in hun oordeel over dit onderdeel. Bijna alle respondenten zijn tevreden over de accommodatie waar voor de training gebruik van is gemaakt. Ze zijn hierover vrij kort van stof. Er wordt onder andere gezegd dat de locatie goed bereikbaar was: "Wel zo prettig, anders begin je zo'n dag al met irritatie". Meerdere referenten noemen ook nog specifiek de voorzieningen als positief aspect van de locatie: "Er was voldoende te drinken, koffie en thee waren onbeperkt beschikbaar". Verder biedt de uitvoeringslocatie volgens de respondenten "gewoon alle faciliteiten die je mag verwachten". "Geen overbodige luxe en soms hapert er wel eens iets. Maar dat hoort erbij en heeft, mits het niet te veel voorkomt, ook zijn charme," zo zegt een van de tevreden deelnemers tenslotte over dit onderwerp. Een van de referenten geeft hier een neutrale score omdat hij het wel prettig zou vinden om de training op een heel andere locatie te volgen: "Gewoon echt even helemaal weg uit de werksfeer van Jeugdformaat., ergens op een landgoed ofzo. Dat lijkt me wel een prettige omgeving om een cursus te volgen".

### **Natraject**

Een deel van de referenten geeft aan dat ze na afloop van de training/opleiding een certificaat hebben ontvangen: "Ik vind dat zelf altijd wel fijn, het is een erkenning van wat je hebt gedaan en er staat ook altijd duidelijk op vermeld hoeveel uren je eraan besteed hebt," zo vertelt een van deze respondenten. Ook krijgen veel deelnemers accreditatiepunten na het volgen van bepaalde (verplichte) trainingen. Verder wordt er volgens de geïnterviewden ook altijd geëvalueerd na afloop van een training. Hierover zegt een van hen: "Sowieso wordt er door de trainers altijd naar onze mening gevraagd. Hier doen zij ook echt iets mee, ze geven aan blij te zijn met onze feedback". Bij dit onderdeel wordt er ook gevraagd naar het rendement van de trainingen. Hier zijn de geïnterviewden zonder uitzondering tevreden over. "Juist omdat er bij de ontwikkeling van de trainingen al rekening wordt gehouden met onze dagelijkse praktijk, sluiten de trainingen goed aan," aldus een van deze tevreden deelnemers. Een andere respondent legt uit: "Zonder deze mogelijkheid om up-to-date te blijven zou ik me misschien wel minder zelfverzekerd voelen tijdens het uitvoeren van mijn werkzaamheden".

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch gebied zijn de respondenten allemaal tevreden, ze hebben geen van allen klachten op dit gebied. Het hele traject, vanaf de aankondiging tot en met de bijeenkomst zelf, is bij hen allemaal goed verlopen. "De academie is meestal goed bereikbaar voor vragen. Soms moet je wel eens wat langer wachten maar dat kan overal gebeuren," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "Ze hebben de zaken goed voor elkaar, ze ontzorgen ons als werknemer echt op dit vlak. Je hoeft alleen zelf je training te selecteren en verder kom je in een gespreid bedje terecht". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht en dat verklaart dan ook hun tevreden scores met betrekking tot dit onderwerp.

### **Relatiebeheer**

Referenten geven aan dat er in hun geval geen sprake is van relatiebeheer nu het om trainingen van de eigen werkgever gaat.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Respondenten hebben geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek naar een aantal trainingen/opleidingstrajecten van Jeugdformaat komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van Jeugdformaat worden nog specifiek genoemd: "De informele sfeer en de praktijkgerichte trainingen" en "de inhoudelijk sterke opleidingen die worden geleid door capabele trainers". De meeste referenten zeggen uit te kijken naar nieuwe trainingen: "Ik vind het echt een goede service van mijn werkgever. Het gaat voor mij niet alleen maar om kennis vergaren, het contact met collega's is ook een prettig aspect van de bijeenkomsten". Er wordt tijdens dit onderzoek slechts een keer een neutrale score gegeven, met betrekking tot het onderwerp accommodatie. De referenten zijn dan ook dermate tevreden over de gevolgde of afgenomen training in relatie met de totale samenwerking, dat zij zonder aarzeling zeggen dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van Jeugdformaat: "Ook als het niet mijn werkgever zou zijn, zou ik erg tevreden zijn over dit aanbod".

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Jeugdformaat Academie op 18-05-2023.

### Algemeen

Jeugdformaat biedt specialistische jeugd- en opvoedhulp in de regio Haaglanden. De zorg richt zich voornamelijk op jongeren die te maken hebben met complexe en meervoudige problematieken. Samen met diverse zorg- en onderwijspartners hanteert men een multidisciplinaire aanpak, onder andere bestaande uit observatie, diagnostiek en behandeling. Er werken ruim 1000 professionals samen aan de ondersteuning van meer dan 10.000 kinderen, jongeren en hun ouders die er op eigen kracht even niet uitkomen. Interne opleiding en scholing van medewerkers maakt eveneens onderdeel uit van het totale servicepakket van Jeugdformaat. De organisatie biedt professionals de mogelijkheid om zich te scholen op verdere ontwikkeling van kennis- en vaardigheidscompetenties. Kenmerkend in de scholing is de aansluiting met de praktijk, de interactie en de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen. Begin 2021 zijn de opleidingsactiviteiten van de Kennis Academie van Jeugdformaat samengevoegd met die van Schoolformaat (schoolmaatschappelijk werk) en werkt men onder de naam Jeugdformaat Academie. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten en betreft zowel de maatwerkopleidingen, als de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek is gevoerd met mevrouw F. de Groot (manager Jeugdformaat Academie).

### Kwaliteit

Voor de uitvoering van de opleidingen werkt Jeugdformaat Academie samen met een kleine groep vaste trainers. Zij zijn werkzaam binnen Jeugdformaat, professioneel geschoold en goed in staat de theorie met de praktijk te verbinden. Allen vervullen zij naast opleiden ook nog een actieve rol in de praktijk. De kwaliteit van de opleiders is voor Jeugdformaat belangrijk. Om die reden besteedt men veel aandacht aan hen. Er is sprake van een vaste overlegstructuur en men heeft oog voor deskundigheidsbevordering en verdere professionalisering. Trainers hebben regelmatig contact en zien elkaar geregeld. Zo is er structureel overleg, vindt er intervisie plaats en geven zij elkaar feedback. Daarnaast worden de trainers gemonitord aan de hand van de evaluaties. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de kennis en ervaring van trainers wordt gewaardeerd en als één van de sterke kanten van Jeugdformaat wordt gezien. Alle trainingen van de Academie worden zorgvuldig geëvalueerd. De resultaten van deze evaluaties verstrekt Jeugdformaat academie input voor bijvoorbeeld verbeteracties. Nieuwe trainingen worden ontwikkeld onder leiding van een opleidingsdeskundige, vaak in samenwerking met gespecialiseerde trainers.

### Continuïteit

Jeugdformaat academie richt zich naast het (permanent) ontwikkelen van eigen medewerkers ook op externe professionals. Men heeft een goede naamsbekendheid bij gemeenten en andere samenwerkende partners binnen de zorg en het onderwijs opgebouwd. Met het brede aanbod van opleidingen wil men een bijdrage leveren aan de deskundigheidsbevordering van alle professionals, zodat zij als experts kunnen worden ingezet voor de verdere hulpverlening aan cliënten en hun sociale omgeving. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Jeugdformaat academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De academie beschikt over uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van specialistische jeugd- en opvoedhulp, basis jeugd-GGZ, onderwijs en preventie. Met deze kennis wil men de toekomstkansen voor kinderen, jongeren en hun ouders vergroten. Trainingen van Jeugdformaat worden altijd afgestemd op de behoeften, uitdagingen en leervragen en kunnen zowel fysiek, online of incompany plaatsvinden. In de huidige maatschappij wordt steeds meer verwacht van de kennis en deskundigheid van jeugd- en/of onderwijsprofessionals. Men is duidelijk zichtbaar in de omgeving van de cliënten en leerlingen aan wie men hulp/onderwijs biedt. Jeugdformaat academie biedt antwoorden, vaardigheden en hulpmiddelen voor de hedendaagse uitdagingen van deze professionals in de vorm van trainingen en themabijeenkomsten. Structureel wordt de effectiviteit van de hulpverlening gemonitord. De resultaten die hieruit voortvloeien worden besproken en waar mogelijk, opgevolgd om de hulpverlening verder te optimaliseren. De manier waarop Jeugdformaat academie snel en alert schakelt op de scholingsbehoefte, de actualiteiten volgt, actief meedenkt en meezoekt naar oplossingsrichtingen, illustreren de betrokken opstelling.

## 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