

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Jeugdzorg Limburg

01-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Jeugdzorg Limburg 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
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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
Voortraject②			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie④			10%	50%	10%
Natraject			30%	60%	10%
Organisatie en Administratie⑤				50%	40%
Relatiebeheer⑥				20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				10%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen mening over het voortraject omdat dit is verlopen via de werkgever (gemeente).
- ③ Eén referent heeft een volledig online traject gedaan zonder trainerscontact.
- ④ Twee referenten hebben de training online gevolgd. Eén referent op eigen locatie.
- ⑤ Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ⑥ Zeven referenten hebben hier geen zicht op. Het contact is verlopen via interne medewerker van de BJZ-Academie
- ⑦ Acht referenten kunnen dit niet beoordelen. Zij zijn via een interne medewerker benaderd en weten niet wat de prijs is geweest.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Degenen die werkzaam zijn bij Bureau Jeugdzorg Limburg krijgen van de teamleider of van de collega die gaat over scholing, bericht welke trainingen verplicht zijn. De medewerkers kunnen zich online aanmelden via de BJZ Academie. Hier vinden zij duidelijke informatie over de inhoud, tijd en plaats van de training en de voorbereiding. Eén geïnterviewde zegt hierover: 'De aanmelding is fijn en soepel verlopen vanaf het begin. Bovendien is de gegeven informatie helder.' De keuze voor Bureau Jeugdzorg Limburg is voor de meesten vanzelfsprekend omdat zij hier werken. Voor de anderen geldt dat Bureau Jeugdzorg Limburg een ketenpartner is en daarmee een voor de hand liggende keuze. Eén respondent is neutraal over het voortraject omdat de opleiding via de werkgever is aangeboden. Hij heeft niet zelf met de opleider contact gehad.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma leidt tot (grote) tevredenheid bij alle respondenten. Het is vooraf duidelijk wat het programma inhoudt. Eén geïnterviewde merkt op: “Ik heb vooraf papieren gekregen waarin duidelijk staat hoe de dag eruit ziet en welke voorbereiding wordt gevraagd.” Een ander zegt: ‘Het is voldoende duidelijk waar je aan moet denken.’ Er is geen intake vooraf, maar dat wordt niet als een gemis genoemd.

Uitvoering

In de opleidingen is ruimte voor persoonlijke casuïstiek en voldoende afwisseling theorie - praktijk. Bovendien sluit de inhoud goed aan op de werkpraktijk. Negen van de tien geïnterviewden zijn dan ook (zeer) te spreken over de uitvoering van de opleidingen. Eén referent geeft aan: “In de trainingen van Bureau Jeugdzorg Limburg is er altijd een goede koppeling tussen de theorie en de praktijk.” Een ander zegt: “Het voordeel van een interne training is dat je een duidelijk beeld krijgt van datgene waarop je in de praktijk alert moet zijn.” Opgemerkt wordt dat er ruimte is voor interactie en het stellen van vragen. Dit blijkt uit deze uitspraak: “De trainer doet alle moeite de inhoud optimaal af te stemmen op de praktijk van de deelnemers. Ook gaat hij in op alle vragen.” Eén respondent is neutraal over de uitvoering: “Ik verwacht meer handvatten en meer diepgang en vernieuwing.” Een ander ervaart juist dat er wel ruimte is om de verdieping op te zoeken.

Opleiders

“Zeer goede trainers!” Deze uitspraak tekent hoe de referenten terugkijken op de opleiders. Negen geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden. De opleiders worden gewaardeerd om hun ervaring in het werkveld. Citaten die dit onderstrepen zijn: “Het zijn rotten in het vak, die veel praktijkvoorbeelden geven” en “De trainer heeft goede didactische kwaliteiten, voldoende kennis en praktijkervaring in de jeugdzorg.”

Naast de ervaring wordt de interactie in positieve zin genoemd: “De trainer stelt vragen als: wat is voor jou belangrijk? Hoe staan jullie erin?” Een ander vult dit aan met: “De groep is zeer divers waardoor iedereen weer met andere input komt. De trainer speelt daar goed op in en maakt juist gebruik van deze verscheidenheid.” Ook uit de volgende uitspraak blijkt de kwaliteit van de opleiders: “De instructeur heeft een goed contact met de deelnemers. Hij beschikt over parate kennis en zet een goede sfeer neer.”

Trainingsmateriaal

80% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. De presentaties worden na afloop van de opleiding toegestuurd. Een aantal noemt dit materiaal ‘actueel’. Eén referent geeft aan dat met name de links vermeld in het materiaal zeer bruikbaar zijn. Twee geïnterviewden zijn neutraal over het materiaal. Eén van hen wil meer diepgang. De ander is niet tevreden over de actualiteit: “Een theorieboek is leuk, maar het is wenselijk dat ze meer meegaan met de ontwikkeling van wat mogelijk is in het werkveld.”

Accommodatie

Zes van de zeven referenten die een oordeel hebben gegeven over de accommodatie, zijn hier (zeer) tevreden over. Zij vinden de locatie ‘prima’ en de lunch ‘goed verzorgd’. Eén respondent is tevreden over de parkeermogelijkheden terwijl twee anderen aangeven dat parkeren lastig was.

Eén geïnterviewde is neutraal over de accommodatie: “De training vindt plaats in een wat donker buurthuis dat hier en daar een opknappbeurt nodig heeft.”

Natraject

Over het natraject zijn zeven referenten (zeer) tevreden. Drie van hen geven expliciet aan dat zij een certificaat hebben ontvangen. Zes benoemen dat zij een evaluatie hebben ingevuld. Bij een van de opleidingen moeten de deelnemers in de periode na afloop een portfolio inleveren. Eén respondent zegt daarover: “Ik heb snel via de mail een inhoudelijke terugkoppeling gekregen. Dat is prettig.” Een ander benoemt: “Na afloop heb ik samen met mijn collega's op een goede manier verder gesproken over de inhoud.” Drie geïnterviewden zijn neutraal, waarvan één dit onderbouwt met: “Er zou een verdieping volgen op deze training. Die heeft lang op zich laten wachten.” De suggestie wordt gedaan verdieping aan te bieden voor het hele team: “We hebben behoefte aan een vervolgtraining over de juridische aspecten van een specifiek onderwerp, zoals echtscheiding of richtlijnen voor uithuisplaatsing.”

Organisatie en Administratie

De negen referenten die dit aspect hebben beoordeeld, zijn er allen (zeer) tevreden over. “De organisatie is duidelijk” zegt één van hen, maar plaatst er direct deze kanttekening bij: “Er is in zoverre iets misgegaan, dat ik nogmaals ben uitgenodigd voor dezelfde training.” Degenen die werken bij Bureau Jeugdzorg Limburg, kunnen zich aanmelden via de BJZ Academie. Dat is eenvoudig: “Je klikt op de link en je bent aangemeld. Je krijgt dan direct de benodigde informatie.” Een ander benoemt dat de BJZ Academie een prettig platform is met een goed aanbod. Bovendien heeft de snelle reactie op het ingeleverde portfolio geleid tot tevredenheid.

Relatiebeheer

De opleidingen worden over het algemeen aangeboden via de BJZ Academie, of het contact met de opleider verloopt via of een collega belast met de opleidingen. Daardoor kunnen zeven referenten geen oordeel geven over het relatiebeheer. De drie die dat wel doen, zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen zegt: “Als er iets speelt, is de opleider bereid dit direct uit te zoeken.” Ook geeft een geïnterviewde aan: “Als ik het vergelijk met vorige werkgevers, vind ik dat Bureau Jeugdzorg Limburg veel aanbiedt via de academie.” Een ander ziet daar mogelijkheden: “We horen in het algemeen relatief weinig van Bureau Jeugdzorg Limburg. Daar ligt een kans op verdieping.” Daarnaast wordt de suggestie gedaan een terugkoment te organiseren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Zij weten namelijk niet wat de opleiding kost. Twee respondenten melden dat zij er tevreden of zeer tevreden over zijn: “In vergelijking met andere aanbieders is de verhouding prijs- kwaliteit prima.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

90% van de respondenten is (zeer) ingenomen met de opleiding en de samenwerking in zijn geheel. Enkele citaten ter illustratie: “Deze opleiding is een goede introductie”, “Ik beveel deze training van harte aan. Hiervoor mag binnen onze organisatie zeker meer aandacht zijn.” en “Dit is een waardevolle training die inzicht geeft in wat er speelt.” Eén referent is neutraal vanwege gebrek aan diepgang dat hij heeft ervaren: “De training bevat te veel open deuren.” Al met al is de grote meerderheid tevreden tot zeer tevreden. Dit blijkt wel uit de volgende uitspraken: “Ik ben aangenaam verrast door de goede inhoud van de opleiding en de wijze waarop het georganiseerd is” en “Het is een waardevolle training waar ik energie uit heb gehaald.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van Bureau Jeugdzorg Limburg op 01-06-2023.

Algemeen

Bureau Jeugdzorg Limburg komt op voor de belangen van jeugdigen in Limburg die (ernstig) in hun ontwikkeling worden bedreigd. Het gaat daarbij om jeugdigen met opgroei- en opvoedproblemen. Voor deze jeugdigen voorzien zij in de juiste hulp, zorg en bescherming en bieden hen op die manier een kans op een zo optimaal mogelijke ontwikkeling. Hun belang wordt altijd voorop gesteld, met respect voor ouders of opvoeders. Bureau Jeugdzorg Limburg wil krachtig zijn voor de (kwetsbare) Limburgse jeugd. De ambitie is: krachtig te zijn voor kwetsbare jeugdigen, krachtig te zijn in het werk en krachtig te zijn in het netwerk. Dit alles door een krachtige organisatie te zijn. Vanuit deze ambitie hecht de organisatie veel waarde aan gekwalificeerde medewerkers en zij biedt hun dan ook een breed palet aan ontwikkel- en scholingsmogelijkheden, gerelateerd aan actuele thema's en onderwerpen.

Kwaliteit

Bureau Jeugdzorg Limburg is een gecertificeerde instelling en voldoet aan kwaliteitseisen die regelmatig worden getoetst aan de hand van interne en externe audits. Ook de opleidingsmogelijkheden worden hierin meegenomen en als nodig aangescherpt of uitgebreid op basis van de auditresultaten. Ieder jaar stelt de opleidingscoördinator een scholingsplan op dat aansluit op de missie en visie van de organisatie: wat zijn de speerpunten en wat is daarvoor nodig? Maar ook wordt hierbij gekeken naar: welke nieuwe methodieken zijn er? Wat zijn de landelijke trends en de verplichte onderwerpen? Wat zijn de leerbehoeften in de organisatie en wat komt naar voren uit het medewerkerstevredenheid-onderzoek? Bij het scholingsplan worden de regiomanagers betrokken, evenals het bestuur, leidinggevend en een gedragswetenschapper. De uitkomsten worden vertaald naar nieuwe trainingen. Recente voorbeelden hiervan zijn de trainingen 'Suïcidepreventie' en 'Gedragsregulatie'. Deze trainingen zijn SKJ-geregistreerd om aan de eisen voor de registratie te kunnen voldoen. De kwaliteit van de trainingen wordt structureel bewaakt aan de hand van deelnemersevaluaties. Deze zijn laagdrempelig: deelnemers kunnen de evaluatie via een QR-code op hun telefoon eenvoudig invullen. Bovendien zijn de vragen aangepast zodat de deelnemers er vlot doorheen kunnen gaan. Om de vinger aan de pols te houden, woont de opleidingsadviseur regelmatig zelf trainingsbijeenkomsten bij. De trainingen worden verzorgd door interne en soms externe trainers voor wie het jeugdzorgwerk core business is. Hierdoor beschikken zij over zeer ruime praktijkervaring en expertise, die zij delen in de trainingen. De trainers laten weten energie te halen uit het trainerswerk. De didactische kwaliteiten worden gemonitord door de evaluaties van de trainingen. Bovendien kunnen de trainers gebruik maken van opleidingsmogelijkheden om zich verder te ontwikkelen. Er is een jaarlijks overleg met de trainers waarin gefocust wordt op wat kan worden verbeterd.

Continuïteit

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tonen zich (opnieuw) positief over het aanbod en de kwaliteit van de trainingen. De eenvoudige aanmelding via de BIZ Academie, de praktijkgerichtheid van de trainingen en de ervaring van de trainers leiden tot lovende reacties. Bureau Jeugdzorg Limburg is bezig digitale leermiddelen meer te integreren in de scholingen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van virtualrealitybrillen waarmee de deelnemers ervaren hoe het is kind te zijn in een echtscheidingssituatie. Gezien de blijvende zorg voor kwaliteit, de aandacht voor actuele ontwikkelingen, het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Bureau Jeugdzorg Limburg voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bureau Jeugdzorg Limburg werkt intensief samen met de centrale spelers in het veld, zoals gemeenten, wijkteams, politie, justitie, veiligheidshuizen en jeugdzorginstellingen. Hierbij helpt Bureau Jeugdzorg Limburg de deskundigheid in de eigen organisatie en in de keten te bevorderen. Trainen van medewerkers in de keten is ook waardevol vanwege het uitwisselen van ervaringen. De gedeelde focus is dat de cliënt moet worden geholpen.

In samenwerking met SkillsTown biedt Bureau Jeugdzorg Limburg een makkelijk toegankelijk en breed aanbod in de vorm van de BJZ Academie. Hierbij gaat het om zowel branchespecifieke trainingen als trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Nu de coronaperiode achter de rug is, zien zij dat het de wens is van de deelnemers weer meer klassikaal trainingen te volgen. Zij spelen uiteraard op die wens in. Bureau Jeugdzorg Limburg is in gesprek met het platform 'Jeugdzorg Leert'. Inmiddels hebben meer gecertificeerde jeugdzorginstellingen zich bij dit platform aangesloten om samen trainingen te ontwikkelen. Nu dit platform is gegroeid, wordt het voor Bureau Jeugdzorg Limburg interessanter zich aan te sluiten om kennis te halen en te brengen. Zo kunnen zij zich nog beter blijven ontwikkelen in het werkveld.

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