

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd

09-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd 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 OPEN 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, ondoorgroendelijk 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 jaaromzet 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	20%	50%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie			20%	20%	60%
Natraject④			10%	20%	20%
Organisatie en Administratie				30%	50%
Relatiebeheer⑤			10%	30%	10%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee respondenten geven aan dat zij zijn aangemeld door een ander persoon.
- ③ Eén respondent geeft aan ingesprongen te zijn voor een collega en geen kennis vooraf te hebben gehad.
- ④ Vijf respondenten geven aan dat er geen sprake is van een natraject.
- ⑤ Vijf respondenten geven aan dat er geen sprake is van relatiebeheer.
- ⑥ Geen van de respondenten heeft zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Acht van de tien referenten geven aan voor Youké Sterke Jeugd (hierna Youké genoemd) te werken. Zij kunnen zich aanmelden via een online portaal waarin ze terecht komen in de Youkadeemy. "We hebben een studieportaal waarin staat welke trainingen waar en wanneer gevolgd kunnen worden. In dit portaal kun je je ook inschrijven." Zes respondenten vinden je dat je de trainingen gemakkelijk kunt vinden. Er zijn basistrainingen die gevolgd moeten worden wanneer je werkt voor Youké. Ook zijn er andere trainingen om je verder te ontwikkelen als professional. "Mijn leidinggevende gaf mij een lijstje van basistrainingen van de Youkadeemy mee. Aanmelden gaat makkelijk en is duidelijk." Twee van de respondenten geven aan dat zij niet bij Youké werken. Als externe cursist kun je je via e-mail aanmelden. Ook deze respondenten vonden dat de aanmelding soepel verliep. "Ik heb me via de mail aangemeld. Wij konden geen gebruik maken van een portaal, maar ik kreeg drie dagen van tevoren een e-mail ter herinnering en de plek waar de cursus was. Ik werd goed op de hoogte gehouden."

Opleidingsprogramma

Negen respondenten geven aan dat het opleidingsprogramma van tevoren duidelijk was. Op het portaal van de Youkadeemy staat algemene informatie over de training en de geschatte studielast. “Het is duidelijk hoeveel tijd het programma in beslag neemt en of er huiswerk gedaan moet worden.” Eén van de respondenten geeft aan het prettig te vinden wanneer populaire trainingen vaker aangeboden zouden worden. “Trainingen zitten snel vol omdat er veel animo voor is. Hierdoor kun je de training soms pas een jaar later volgen.” Na aanmelding krijg je specifiekere informatie over de training en eventueel een e-learning of huiswerk. Deze zijn verplicht wanneer je mee wilt doen aan de training. “Je moet vaak een e-learning doen van tevoren want dit is een voorwaarde voor het volgen van de opleiding.” Eén van respondenten vond de e-mail waarin dit vermeld werd een wat strenge toon hebben. “De eerste mail komt wat streng over, want er staat meteen als je je huiswerk niet doet dan doe je niet mee.”

Uitvoering

Respondenten geven aan dat er genoeg afwisseling was tussen theorie en praktijk. Ook wordt er met veel verschillende werkvormen gewerkt. “Er waren veel verschillende werkvormen dat vond ik heel leuk.” De werkvormen sluiten aan bij het onderwerp van de training. “De werkvormen passen vaak goed bij het onderwerp van de trainingen.” Eén respondent geeft aan dat zij met haar team een cursus gevolgd heeft. Zij vond dit bijdragen het leerrendement. “Wanneer je met je team een opleiding volgt, kun je elkaar na de training scherp houden op de gewenste veranderingen.” Eén cursist geeft aan graag meer trainingen te gaan volgen met het team omdat het goed werkt en bijdraagt aan een beter rendement. “Ik merk dat informatie vertroebeld of niet aankomt in het team wanneer slechts één persoon de cursus volgt. Trainingen in teamverband werkt beter zodat je vaker kunt terug halen en elkaar kunt aanspreken.”

Opleiders

Youké werkt zowel met interne trainers, die bekend zijn met het bedrijf, als met externe trainers. Respondenten zijn tevreden over de manier waarop de trainers kennis overdragen. “Ik had niet veel zin in de training want de stof was erg saai. Maar het was een leuke enthousiaste trainer die het goed kon overbrengen.” Respondenten geven aan dat de trainers flexibel zijn met hun programma zodat er ruimte is voor eigen inbreng van de cursisten. “Het was een goede fijne trainer, ze nam de tijd om serieus op vragen in te gaan. De training was daarnaast heel interactief.” Zes van de respondenten geven aan dat de trainers veel kennis hebben over het onderwerp van de training. “Het was iemand met veel kennis van het onderwerp, dat was heel fijn.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is divers en hangt af van het onderwerp van de trainingen. Wanneer de training vooral theoretisch is wordt er gewerkt met boek of websites. “Ze gebruiken PowerPoint, een flipover, verschillende kopieën en een werkmap. Je kunt op internet opzoeken hoe je precies hoort te reageren en welke richtlijnen gevolgd worden.” Drie respondenten geven aan dat er voor veel situaties geoefend werd en dat je daarvoor tools aangereikt kreeg in de training. Eén van deze respondenten gaf aan graag te werken met een trainingsacteur omdat het oefenen met een collega te spannend werd gevonden. “Omdat de training over agressie gaat, komt het persoonlijk dichtbij. Ik zou het prettiger vinden dit met een trainingsacteur te oefenen dan met collega's.” Twee respondenten geven aan dat het trainingsmateriaal niet als naslagwerk kan worden gebruikt. “Ik kan heb geen stof wat ik kan gebruiken als naslagwerk. Het zou handig zijn als ik dit ook terug zou vinden in het trainingsportaal.” Acht andere respondenten gebruiken het trainingsmateriaal nog steeds als naslagwerk. “We hebben het boek beschermjassen gekregen. Deze kunnen we zeker als naslagwerk gebruik.”

Accommodatie

Acht van de tien respondenten zijn tevreden over de locaties. De locaties zijn bekend bij de werknemer omdat de gebruikte trainingslocaties werklocaties van Youké zijn. “De locatie is prettig. Ik ken ze allemaal omdat ik vaker op de locaties kom.” Eén van de respondenten vindt het jammer dat de trainingen op andere locaties dan de hoofdlocatie minder vaak doorgaan. “De trainingen in Zeist gaan vaker door omdat op de neven locaties minder mensen zijn. Of de training gaat helemaal niet door omdat jouw locatie niet vol zit.” Acht van de respondenten vonden de locaties makkelijk bereikbaar. “De locatie was prima. Er werd voor een goede lunch gezorgd. De locatie is makkelijk te vinden en heeft goede parkeermogelijkheden.” Twee respondenten geven aan dat het lastig te parkeren was. “Parkeren was lastig er was weinig plek.”

Natraject

Drie respondenten geven aan dat er aan een afsluitende opdracht moest worden voldaan. “Je moest een reflectie schrijven na de tweede cursusdag. Die verstuur je per mail en krijg je terug van de docent met feedback en de beoordeling.” Twee respondenten geven aan dat er geen sprake was van een natraject. Eén van deze respondenten zou graag nog een terugkomdag hebben zodat de kennis weer opgehaald kan worden. “Ik zou het fijn vinden wanneer deze training ter opfrissing weer aangeboden zou worden.” Vijf respondenten hebben een certificaat van deelname ontvangen. “Je krijgt een certificaat van deelname en vult een evaluatie in over de training.”

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn tevreden over de administratie van de Youkadeemy. “Ze zijn goed te bereiken dat is altijd wel fijn. Je krijgt een netjes een bevestiging van aanmelding. Als je vragen hebt krijg je dezelfde dag nog reactie.” Alle respondenten geven aan dat er snel geantwoord wordt op vragen. Eén respondent vertelt dat de SKJ-punten die je krijgt na het volgen van trainingen snel worden toegekend. “De punten werden snel toegekend en dat was fijn want dit kan soms nog lang duren. Alles was goed geregeld.”

Relatiebeheer

Vijf respondenten worden op de hoogte gehouden van nieuwe trainingen via de Youké kanalen, zoals het online portaal. Ook attendeert de teamleider cursisten op nieuwe trainingen. “We krijgen updates via onze Youké kanalen. Als een wachtlijst niet meer vol is krijg je bericht.” Eén van deze vijf respondenten geeft aan dat er intranet publicatie van trainingen worden gemeld. om de twee weken een nieuwsbrief verschijnt. “Alles staat op Youkconnect. Je krijgt om de twee weken een soort nieuwsbrief. Hier kun je op de onderwerpen klikken en deze lezen.” Vijf respondenten zeggen dat ze niet aan relatiebeheer doen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de respondenten had zicht op de prijs-Kwaliteitsverhouding. Dit komt doordat niemand hoefde te betalen voor de gevolgde trainingen als werknemers van Youké.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking. Zij geven aan dat er een breed assortiment aan trainingen is. “Ik vind dat je er een breed assortiment aan basistrainingen en trainingen voor je eigen ontwikkeling kunt volgen.” Het platform is helder en de communicatie is duidelijk. Trainers hebben veel specialistische kennis en staan open voor vragen vanuit de groep. “Trainers weten echt waar ze het overhebben”. Drie respondenten vinden het soms jammer dat trainingen snel vol zitten. “Trainingen zitten snel vol omdat er veel animo voor is.” Al met al worden cursisten geïnspireerd om anders te werken. “Je krijgt nieuwe ontwikkelingen mee en je leert ruimer denken. Ik vond het inspirerend.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd op 09-07-2024.

Algemeen

Youké Sterke Jeugd, hierna voor het leesgemak Youké genoemd, biedt jeugd & opvoedhulp vanuit verschillende locaties verspreid over de provincies Utrecht, Noord-Holland en Gelderland. Youké biedt kinderen en jongeren (0-23 jaar) en hun gezinnen effectieve ambulante hulp, dagbehandeling, 24-uurs behandeling, crisisopvang, pleegzorg en trainingen. Samen met ketenpartners biedt Youké een dekkend aanbod waarmee cliënten de regie over hun eigen leven kunnen oppakken om zelfstandig en veilig verder te kunnen gaan. Medewerkers van Youké zijn gekwalificeerde (SKJ), gemotiveerde en betrokken professionals. Zij zijn in staat om kinderen, jongeren en gezinnen weer te laten vertrouwen op hun eigen kracht en persoonlijkheid. Youké hecht belang en waarde aan de kennis en deskundigheid van medewerkers en biedt hun ondersteuning en kansen om zich te blijven ontwikkelen. Via Youkademy biedt men trainingen met een open inschrijving aan voor zowel interne als externe opdrachtgevers. Het gesprek vond op de locatie in Zeist plaats met mevrouw L. van Dijk (Teamhoofd Youkademy, Trainer, Registercoach en Supervisor LVSC) en mevrouw M. Veenstra (opleidingsmedewerker).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Youké hoog in het vaandel. Alle professionals zijn SKJ of BIG geregistreerd. Vanuit de organisatie biedt men ruimte om de registratie op orde te houden. Ook verdiept Youké zich in nieuwe behandelmethoden en vraagt men om feedback bij cliënten. Medewerkers volgen aanvullende opleidingen en men werkt structureel aan de continue verbetercyclus van de organisatie. Door de diverse samenwerkingsverbanden weten externe opdrachtgevers (zoals gemeenten, wijkteams en andere jeugdzorgaanbieders) de weg naar Youké goed te vinden. Trainers zijn interne collega's die allemaal in de praktijk werkzaam zijn. Zij beschikken over uitgebreide en actuele kennis van het expertisegebied waarbinnen zij trainingen verzorgen. Van hen wordt verwacht dat zij de juiste didactische vaardigheden in huis hebben. Daarnaast moeten zij goed kunnen schakelen binnen de diverse werkvormen en op vragen vanuit de deelnemersgroep. De trainers zijn grotendeels zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de trainingen in hun vakgebied. Youkademy zorgt voor de juiste 'look and feel'. Alle trainingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd. Eventuele hieruit voortvloeiende op- en aanmerkingen worden serieus genomen en direct opgepakt. De evaluaties vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

De afgelopen jaren is Youké gaan werken in netwerken en is een dynamische organisatie geworden. Binnen de organisatie werken ruim 600 medewerkers. Als zelfstandige professionals zijn zij slagvaardig werkzaam in flexibele teams. De laatste twee jaar heeft online lesgeven bij Youké een forse ontwikkeling doorgemaakt. Toch is de wens van de trainers om vooral ook klassikaal les te blijven geven. Daarom zoekt de Youkademy naar een ideale tussenvorm waarbij het kijkt naar de mogelijkheden om blended werkvormen in te zetten per cursus. De afgelopen jaren heeft Youké een duurzame groei meegemaakt door de wendbaarheid van de organisatie nog verder door te voeren, de expertiselijnen in relatie tot de regiosturing te verstevigen, zich te richten op nieuwe markten en te verbinden met stakeholders. Youké is een financieel gezonde organisatie die de groei van de afgelopen jaren verder intensiveert en streeft naar voortdurende innovatie en ontwikkeling. In de markt wordt Youké gezien als een sterke en professionele partner en als specialist op bepaalde thema's. De positieve uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, evenals de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor wat betreft de open trainingen van Youké voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Youkademy schept mogelijkheden ter bevordering van kennis en deskundigheid van individuele professionals, instellingen, scholen en gemeenten. Door kennis en reflectie ontwikkelen deelnemers zich tot een zelfstandige en vakbekwame professional in de jeugd- en opvoedhulp. Youkademy biedt een compleet trainingsaanbod rond opgroeien en opvoeden. Alle trainingen zijn geaccrediteerd bij het SKJ. In elke training kan een professional zich vaardigheden eigen maken en hiermee oefenen. Alle trainers hebben zelf ervaring binnen de jeugdzorg met ieder een eigen expertise. De referenten die aan het klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat de trainingen inhoudelijk van hoog niveau zijn en dat zij goed aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Ook vindt men het prettig dat Youkademy een diversiteit aan werkvormen hanteert. Daarnaast ervaart men Youkademy als flexibel en klantgericht en als een partij die openstaat voor feedback om trajecten verder te optimaliseren.

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