

Klanttevredenheidsonderzoek

Trifier

17-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Trifier 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door Trifier hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meerderheid van de respondenten spreekt over een jarenlange relatie met Trifier. Zo reageert een referent: "We werken al jaren samen met dit instituut. Wij zijn erg tevreden over de samenwerking." Anderen hebben van collega's of vakgenoten gehoord over de kwaliteit van de trajecten van Trifier. Een enkeling heeft Trifier via het internet gevonden. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop Trifier het voortraject vormgeeft. Zij ervaren het als prettig dat er voorafgaand aan de training een uitgebreid gesprek is om de training vorm te geven. Zo geeft een respondent aan: "Ze zijn nooit te beroerd om langs te komen, ook al zitten we wat verder weg." Referenten waarderen specifiek in deze gesprekken dat de doelen van het maatwerktraject worden toegespitst op de behoeften van de referenten en de aanstaande cursisten. Zo merkt een respondent op: "Ze kwamen fysiek langs en samen met de zorgmanager hadden we een gesprek. Dit hielp mij erg bij het helder krijgen van de trainingsdoelen." Sommige respondenten gaven aan dat Trifier voorafgaand aan de training alvast komt kennismaken met het team. Zij ervaren dit als zeer positief omdat trainers zo goed ingelicht aan de slag gaan. Zo merkt een respondent op: "Van tevoren komt een trainer langs bij het team om een kijkje te nemen. Hierdoor is de trainer goed ingelicht over onze werkpraktijk." Een andere deelnemer geeft aan: "In het voortraject schetste de trainer een goed beeld van hoe de training eruit zou komen te zien."

Opleidingsprogramma

Over de opleidingsprogramma's die door Trifier worden verstrekt zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat de programma's goed aansluiten op de wensen en leerbehoeftes van hun medewerkers. Met name de afstemming van een programma op de doelgroep en de link die wordt gelegd met de werkpraktijk wordt veelvuldig benoemd. Zo geeft een respondent aan: "De training wordt echt op onze organisatie afgestemd." Een andere respondent merkt op: "Het traject werd goed afgestemd op onze wensen. Onze organisatie is gaan werken met Triple C. Daar willen wij iets mee doen en daar willen ze wel in meedenken." Tenslotte zegt een referent: "Het programma voldeed goed aan de vraag." Ook is het mogelijk om het opleidingsprogramma tussendoor aan te passen. Respondenten merken op dat Trifier gedurende het traject goed een vinger aan de pols houdt om te controleren of het programma voldoet aan de wensen van de opdrachtgever. Zo geeft een respondent aan: "Ze vroegen ook vaak of het goed was. Op een gegeven moment hebben wij afgestemd met de trainer. Wij wilden minder theorie en meer praktijk. Daar speelden ze goed op in." Een andere respondent merkt op: "De training was goed afgestemd. De trainers konden tijdens de training goed een omslag maken." Ook merken respondenten op dat deelnemers van tevoren goed op de hoogte worden gebracht van het opleidingstraject. Een respondent licht toe: "Deelnemers zijn vooraf goed op de hoogte gebracht. Trifier heeft het kernteam goed ingelicht. Wij hebben dit zelf weer verder in de organisatie verspreid." Tenslotte wordt aangegeven dat Trifier duidelijke offertes opstelt, waardoor de financiële kant van maatwerktrajecten bij de respondenten duidelijk is. "De offerte gaf de kosten goed weer. Wij hebben hier meteen akkoord op gegeven."

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Trifier de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Respondenten geven aan dat zij vanuit hun eigen organisatie terugkrijgen dat deelnemers na afloop van de training erg positief zijn over de training en het geleerde toepassen in hun eigen werkpraktijk. Zo vertelt een respondent: "Na een half jaar zeggen mensen nog dat het een goede training was, terwijl het echt een kritische beroepsgroep is." Alle respondenten geven dan ook aan dat de trainingsdoelen die vooraf gesteld zijn, zijn behaald. Zo wordt opgemerkt: "Zeker! Alle doelen zijn ruimschoots behaald." Over de inhoud geven respondenten aan dat er in de training een goede verhouding is tussen theorie en praktijk. Ook benoemen zij dat alle casuïstiek goed aansluit op de werkpraktijk van de organisatie. Daarnaast wordt het inzetten van een trainingsacteur gezien als een waardevolle toevoeging aan de training. Opgemerkt wordt: "De werkvormen zijn erg afwisselend en gaan uit van de praktijk", "De werkvormen en de trainingsacteur sluiten goed aan bij de doelen die we vooraf gesteld hebben" en "Er zijn veel actieve werkvormen. Mensen waren erg enthousiast." Ten slotte is er tijdens de training ruimte het programma aan te passen, als dit nodig is. Respondenten zijn hier erg over te spreken. Zo geven zij aan: 'Het programma werd in de loop van tijd steeds beter afgestemd op onze casus.' Een ander merkt op: "Tijdens de tussentijdse evaluatie luisterden de trainers erg goed en keken ze goed naar zichzelf." Samenvattend tonen deze uitkomsten aan dat referenten de uitvoering van trainingen door Trifier als zeer positief ervaren.

Opleiders

Alle geïnterviewden zijn zeer tevreden over de opleiders van Trifier. 80% van de respondenten geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Als sterk punt wordt aangegeven dat trainers zeer goed inspelen op de werkpraktijk van de cursisten. Zo geeft een respondent aan: "Als ik zie hoe enthousiast mijn mensen na de training waren en wat ze nog toepassen, dan ben ik erg blij. "Trainers zijn goed op de hoogte en haken aan op situaties uit het eigen werk van de deelnemers. Zo wordt door een van de referenten aangegeven: "De trainer had goed oog voor onze doelgroep." Een andere referent merkt op: "De trainer kon goed inspelen op onze eigen situaties." Uit de interviews blijkt dat de trainers als zeer ervaren en deskundig worden gezien. Zo merkt een respondent op: "Het zijn duidelijk trainers met veel ervaring." Anderen geven aan: "De trainers waren erg deskundig" en "De opleiders konden goed luisteren, maar waren niet volledig meegaand. Ze konden goed luisteren maar tegelijkertijd ook feedback en tips meegeven. Ze durven ook wat inbrengen. Alle lesgevers hadden dit."

Ook de interactie tussen acteurs en trainers wordt in de trainingen gewaardeerd. Zo wordt opgemerkt: "Ook de samenwerking tussen trainer en acteur is erg goed." Twee respondenten benoemen dat een opleider bij een training niet voldoende kon inspelen op de behoefte van de groep. Beide respondenten gaven aan dat zij na afloop feedback gaven aan de trainer. Beide trainers hebben deze feedback goed opgepakt waardoor een vervolgssessie wel aansloot bij de behoefte van de groep. Zo merkt een respondent op: "De trainer was flexibel, luisterde goed naar onze feedback en paste de training hierop aan." Een andere respondent licht toe: "Na elke sessie hadden we een evaluatie. Ze namen de feedback goed mee." Ook wordt opgemerkt: "De trainer was flexibel en had oog voor de doelgroep. Er kon goed afgestemd worden." Respondenten vinden het ook prettig om vaker met dezelfde trainer te werken. Ter illustratie: "Ik vraag altijd naar dezelfde trainer. Hij is al zes keer bij ons langs geweest."

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat Trifier aanbiedt, bestaat volgens de referenten voornamelijk uit een PowerPointpresentatie, een flip-over of een kaartje met daarop een aantal modellen. Respondenten zij allen zeer tevreden over de casussen die worden gebruikt tijdens de training. Zo geeft een respondent aan: "Casussen zijn voor mensen vaak spannend, ze moeten zich wel veilig voelen. In deze training durven mensen zich echt bloot te geven." Toch hebben deelnemers gemengde opvattingen over het trainingsmateriaal. Een aantal respondenten geeft aan het trainingsmateriaal nog steeds te gebruiken. "Wij hebben de flip-over opgehangen zodat iedereen hieraan herinnerd wordt." Een ander gaf aan: "Mensen pakken soms het kaartje er nog bij als geheugensteuntje. Dat is wel handig." Een respondent geeft aan toegang te hebben tot naslagwerk via een online portaal. Wel zou deze persoon graag hierover willen beschikken in het eigen LMS. "Er is materiaal beschikbaar. Wat we soms jammer vinden is dat het beschikbaar is binnen het portaal. Wij zouden het graag in ons eigen LMS willen bewerken." De andere respondenten geven aan over weinig tot geen naslagwerk te beschikken. Een aantal zegt dit niet te missen, terwijl anderen hier juist wel behoefte aan hebben. Drie referenten geven dan ook een neutrale score: "Deelnemers hebben geen sheets meegekregen. Dit miste ik gezien de praktische aard niet. De vaardigheden met oefenen met een acteur, dat blijft ze echt bij." Twee andere respondenten merken op: "Ik heb geen trainingsmateriaal meegekregen. Een reader met informatie was fijn geweest" en "ik had graag naslagwerk meegekregen. Dan had ik het aan het team kunnen terugkoppelen."

Accommodatie

Bij maatwerktrajecten blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Natraject

De geïnterviewden zijn goed te spreken over het natraject bij Trifier. Sommige van hen hebben een bewijs van deelname aangevraagd bij Trifier, anderen registreren alleen de deelname van de training. Aan een bewijs van deelname is een financiële vergoeding verbonden waardoor sommige respondenten hier niet voor gekozen hebben. Wanneer respondenten wel kiezen voor een accreditatie, dan verloopt dit proces soepel. Zo wordt opgemerkt: "De accreditatie verloopt erg goed, dit wordt meteen aangevraagd. Ze werken netjes en alles klopt altijd. Je hebt er geen zorgen om." De training werd volgens alle respondenten goed geëvalueerd. Allereerst wordt de training geëvalueerd met de deelnemers en vervolgens met de opdrachtgever. Geïnterviewden zien vaak positieve reacties op de trajecten. Zo wordt opgemerkt: "De deelnemers waren erg positief in de evaluatie. Het was vooral fijn dat er eigen casuïstiek werd gebruikt." Daarnaast wordt gewaardeerd dat Trifier na afloop van een training de organisatie tips en adviezen meegeeft. Zo vertelt een respondent: "Wij kregen ook echt tips mee. De adviezen over de borging waren erg goed." Een ander geeft aan: "We hebben een follow-up gepland samen met Trifier. Er is echt een omslag geweest in de omgang met cliënten. Ik zie het terug in zorgdossier en behandelingen benoemen dat ook." De referent met de neutrale score geeft aan dat er in de eigen organisatie geen vervolg is gegeven aan de training. Maar de oorzaak hiervan ligt niet geheel bij Trifier.

Respondenten zijn allemaal tevreden over de trainingen en hebben het gevoel dat de doelen bereikt zijn. Zo merkt een respondent op: "De doelen worden bereikt, absoluut. Ik hoor dat ook vanuit de deelnemers." Zoals al naar voren is gekomen bij het onderwerp 'trainingsmateriaal', geeft een aantal respondenten ook hier aan dat zij graag een naslagwerk zouden ontvangen afsluitend aan de training. Zo merkt een respondent op: "Ik ontvang graag meer informatie achteraf. Ik zou het handig vinden om de manier van werken ook op papier te krijgen. Zodat als we met de inhoud aan de slag gaan, we ook over de inhoud beschikken."

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn zeer positief over de manier waarop Trifier contact met hen onderhoudt. Het contact verloopt makkelijk en het is duidelijk wie zij waarvoor moeten benaderen. Een respondent geeft aan dat het niet duidelijk is wie van Trifier moet worden benaderd doordat er meerdere contactpersonen zijn. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat dit juist wel duidelijk is. Een aantal respondenten geeft aan dat de contactpersoon gedurende het traject is gewisseld. Zij geven aan dat het nieuwe contactpersoon goed is geïnformeerd: "De overdracht is helder wanneer er een nieuw contactpersoon komt." Ook wanneer er twee contactpersonen betrokken zijn bij een traject, merken respondenten op dat de contactpersonen onderling goed onderling van elkaar op de hoogte zijn. Ook is er deze opmerking: "Telefonisch vind ik het verwarrend dat ik met het hoofdkantoor bel. Ik zou liever rechtstreeks met de trainer bellen. Het is handig als ze dit telefoonnummer in hun handtekening zetten." Tot slot wordt aangegeven: "Het is laagdrempelig, ben ik heel blij mee. Ze zijn erg flexibel bereid om naar ons toe te reizen."

Relatiebeheer

Respondenten zijn positief over het relatiebeheer van Trifier. 70% van de deelnemers geeft zelfs de score 'zeer tevreden'. Zo merkt een respondent op: Trifier neemt jaarlijks contact met ons op om te kijken of we behoefte hebben aan extra begeleiding. Dit vind ik prettig." Tussendoor hebben sommige respondenten weinig contact met Trifier. Maar zij geven aan dat zij dit geen probleem vinden. Respondenten geven aan dat zij het gevoel hebben dat zij Trifier altijd kunnen benaderen wanneer dat nodig is. Zo merkt een respondent op: "Er is geen buitensporig contact buiten de trainingen om. Als ik informatie nodig heb, kom ik wel."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding laten respondenten zich verschillend uit. Een aantal vindt de prijs marktconform en heeft hier geen verdere opmerkingen over. Een respondent merkt op: "De prijs is prima. Ik had geen behoefte om af te dingen. De offerte is heel redelijk." Een ander merkt op: "Goed, daar hebben we goed naar gekeken." Een derde geeft aan: "De kwaliteit is goed, de prijs is prima." Een aantal respondenten uit de zorgsector geven aan dat ze de training duur vinden en dat dit bedrag voor klanten uit de zorgsector een grote hap uit hun budget is. "Ik vind Trifier heel goed. Het is echt een 10. Maar wij kijken wel steeds of hun trainingen echt nodig zijn of dat we het ook met een 7 (goedkopere training) kunnen." Een ander merkt op: "Voor een zorgorganisatie is dit wel veel geld. Het is gemeenschapsgeld dat vind ik wel lastig." Ondanks dat de kosten soms hoog gevonden worden, geven alle respondenten wel aan dat zij wel enorm veel kwaliteit krijgen. Hier is onder alle respondenten consensus over. Zo geeft een respondent aan: "Kwaliteit is goed maar de prijs is wel hoog. We zijn erg tevreden. Je betaalt voor wat je krijgt." De referent die neutraal is over de prijs-kwaliteitverhouding, geeft aan dat de training duur is maar dat de kwaliteit wel goed is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de samenwerking met Trifier en de uitvoering van de maatwerktrajecten. 80% procent heeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden” gegeven. Een respondent geeft aan: “Deze persoonlijke aandacht en deskundigheid heb ik nog niet vaak bij een instituut meegemaakt.” Wanneer gevraagd wordt naar de sterke punten van Trifier dan wordt aangegeven dat Trifier trajecten goed kan afstemmen op de behoefte van de opdrachtgever. Ook wordt het persoonlijk contact, creativiteit, expertise van de trainers en de inhoud van de trainingen genoemd. Zo geeft een respondent aan bij de vraag wat een sterk punt is van Trifier: “Afstemming op onze eigen wensen en behoeften.” Een ander geeft aan: “Evaluatiegesprekken en spiegelen met ons welke keuzes maak je en wat wil je nu daadwerkelijk. Dit scherpt ons ook aan.” Weer een ander noemt: “Goed meedenken met de leervraag.” Klantvriendelijk, goed luisteren meedenkend en creatief.” De meerderheid van de respondenten heeft moeite met het noemen van verbeterpunten van Trifier. Zo geeft een respondent aan: “Ik heb geen verbeterpunt.” Een ander geeft aan: “Geen verbeterpunten, het zijn passievolle betrokken mensen.” Wanneer er wel verbeterpunten worden genoemd merkt een respondent op: “Naslagwerk zou fijn zijn.” Een ander geeft aan: “Ze zitten verder weg, minder makkelijk om face to face bij elkaar te komen.” Ook wordt opgemerkt: “Het is niet altijd duidelijk welk contactpersoon je waarvoor moet benaderen.” Alle respondenten geven aan dat zij het instituut zouden aanbevelen aan anderen. Sommigen geven zelfs aan: “Ja zeker, dat heb ik al gedaan!” Een ander geeft aan: “Ja, zeker. Want ik heb het hier ook al wel gevraagd of we het niet moeten uitbreiden. Omdat ze een heel mooi basispakket hebben over hoe omgaan met agressie.” Ten slotte geeft een respondent aan: “Ze verlenen zo goed werk, ik hoop dat ze niet te groot worden. Zo kunnen wij de kwaliteit vasthouden.” Dit laat zien dat de respondenten over het algemeen erg tevreden zijn met de samenwerking met Trifier en hun kwaliteit van opleiden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Trifier op 17-07-2024.

Algemeen

Trifier is een opleidings- en expertisecentrum voor professionals op het gebied van complexe communicatie en het de-escaleren van spanningsvolle situaties en agressie. Het bureau biedt ondersteuning met training, advies en onderzoek op het gebied van communicatie, samenwerking en veiligheid. De dienstverlening is gericht op preventie, vroegtijdige signalering en alternatieve handelingsmethoden bij complexe communicatie en gedrag. Trifier verzorgt zowel trainingen voor individuele professionals als voor teams. De trainingen bieden praktische handvatten om het gedrag van mensen te analyseren zodat vaardigheden en middelen doelbewust kunnen worden ingezet om gedrag (blijvend) te beïnvloeden. Trifier werkt in Nederland en België en richt zich op de sectoren zorg, welzijn en speciaal onderwijs. Ook jeugdzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, ouderenzorg en algemene ziekenhuizen behoren tot de doelgroep van Trifier. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerktrajecten van Trifier.

Kwaliteit

Bij Trifier werken 16 mensen in vaste dienst. Hierbij gaat het onder andere om accountmanagers, projectmanagers en ondersteuning. Daarnaast werkt het bureau met 80 trainers en trainingsacteurs. De adviseurs, trainers en trainingsacteurs beschikken over uitgebreide vakkennis en praktijkervaring. Zij hanteren een praktische en interactieve werkwijze vanuit hun betrokkenheid bij de doelgroep. De trainers hebben veelal jarenlange (leidinggevende) ervaring en hebben zelf gewerkt als professional in de zorg, welzijnszorg en speciaal onderwijs. Zij zijn hierdoor in staat een goede vertaalslag te maken van theorie naar praktijk.

Trifier werkt met eigen ontwikkelde, wetenschappelijke en in de praktijk bewezen leer- en ontwikkelmodellen. Deze modellen worden als nodig bijgesteld op basis van nieuwe ontwikkelingen en toegesneden op de doelgroep, bijvoorbeeld voor mensen met dementie. Elke freelancer wordt opgeleid in de Trifier-methodiek. Na een auditie voor de trainingsacteurs en een sollicitatieprocedure voor de trainers worden deze nieuwe freelancers begeleid door de manager trainingen omtrent een gedegen inwerkprogramma. O.a. het meelopen met een ervaren trainer/acteur en opvolgen van de eerste trainingen vallen onder dit starttraject. Twee dagen per jaar komen de freelancers bij elkaar om nieuwe kennis op te doen van inhoudelijk deskundigen en sprekers. Zo blijven zij op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Daarnaast ontmoeten trainers elkaar voor het uitwisselen van ervaringen en kennis in een interviewsessie.

Evaluaties, tussentijds en aan het einde van een traject, zijn een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit. De deelnemers vullen op papier een evaluatie in en de trainer maakt een lesverslag. Bij bijzonderheden neemt Trifier direct contact op met de klant. Ook voert het bureau een nagesprek met de opdrachtgever. Hierbij ligt de focus op: kunnen de deelnemers de opgedane inzichten en vaardigheden de volgende dag in hun werk toepassen? Is er herhaling of verdieping nodig? Wat kan de leidinggevende daar zelf in doen?

Trifier heeft intern een kwaliteitssysteem opgezet om het vaste team nog meer deskundigheid mee te geven in zowel kennis over de doelgroepen als in persoonlijke ontwikkeling. Zo kunnen zij nog meer de persoonlijke aanpak van Trifier uitdragen.

Continuïteit

Trifier krijgt vanuit het werkveld veel (uitdagende) vragen. Steeds meer klanten kennen Trifier en nieuwe klanten melden zich doordat zij Trifier hebben leren kennen van horen zeggen. Het bureau krijgt vaak de gelegenheid de Trifier-methodiek in de hele organisatie uit te rollen. Er is sprake van veel langdurige en nauwe samenwerkingen met klanten waarin Trifier samen met de klant optrekt. De verkregen informatie en de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor de maatwerktrajecten van Trifier voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij een aanvraag houdt Trifier altijd een voorbereidend gesprek bij de opdrachtgever. Het bureau verdiept zich in de klant en in de betrokken afdeling waar zij aan de slag gaan. Wat is nodig? Waar ligt het accent? Wat is de invalshoek en welke trainer past daarbij? Bij een langlopende relatie spreekt het bureau de klant zeker tweemaal per jaar. Bij een nieuwe klant of een nieuwe locatie is er altijd een kennismaking en afstemming met de trainer. Trifier is ook actief in België en zoekt daarbij trainers en acteurs die hier goed de aansluiting vinden.

Trifier ziet als ontwikkeling dat de zorg complexer wordt en dat er een verschuiving is in de cliëntpopulatie. Zo is er een groei te zien in de ouderenzorg. Het klassieke verzorgingshuis maakt plaats voor een verpleeghuis met intensievere zorg en ook ggz-problematiek. Dat vraagt wat van de medewerkers. Er is een hoge werkdruk dat maakt dat medewerkers niet altijd met zijn allen een training kunnen bijwonen. Trifier speelt daarop in met meer coaching-on-the-job en training-on-the-job, online training en begeleiden van intervisie. Met deze klantgerichte aanpak blijft Trifier de klanten optimaal ondersteunen.

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