

Klanttevredenheidsonderzoek

Nidos

19-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nidos 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	7
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 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
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	80%	10%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				90%	
Natraject②		10%	30%	40%	10%
Organisatie en Administratie③		10%	20%	60%	10%
Relatiebeheer					
Prijs-kwaliteitverhouding					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden over het voortraject bij het Nidos. Alle inschrijvingen verlopen via hun werkgever, waarbij veel van de trainingen vaak als verplichte interne opleiding worden aangeboden voor nieuwe medewerkers. De eenvoud en het gemak van de inschrijvingsprocedure worden positief beoordeeld. Echter wordt door één geïnterviewde aangegeven dat het interne systeem wel wat onoverzichtelijk is. "Via het systeem was het heel makkelijk om je aan te melden, maar de lay-out is wel onoverzichtelijk", aldus deze persoon. De communicatie over het inschrijfproces en de terugkoppeling over de resultaten worden als duidelijk en voldoende ervaren. "Ik wist precies hoe het traject eruit zou zien en wanneer ik welke training zou hebben," aldus een respondent.

Opleidingsprogramma

De inhoud van het lesprogramma wordt over het algemeen als duidelijk en informatief ervaren. De geïnterviewden waarderen de gedetailleerde informatie over de cursusinhoud en de beschikbare data. “Je wordt goed geïnformeerd over de training en over welke data je hem kan volgen,” merkt een geïnterviewde op. Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn over de informatievoorziening, was er een enkel geval waarin de verwachtingen niet volledig overeenkwamen met de werkelijkheid. Een neutrale respondent geeft aan: “Het was niet duidelijk wat je kon verwachten, want ze hielden zich niet aan hun planning. De voorbereiding op de bijeenkomsten kwam ook niet overeen met de inhoud van de trainingen.” De financiële kant van de zaak wordt altijd via werkgever geregeld.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt door bijna alle geïnterviewden positief beoordeeld, hoewel er enkele verbeterpunten zijn. De trainingen worden als zinvol en relevant voor het werk ervaren. Een respondent merkt op: “Ik was zeer tevreden met de praktijkgerichte aanpak van de trainingen. We bespraken casussen die relevant waren voor de praktijk, en daarnaast waren de rollenspellen met trainingsacteurs bijzonder nuttig.” Wat betreft de uitvoering conform afspraak, zijn de meningen gemengd. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt positief gewaardeerd. Een respondent geeft aan: “De training was zowel online als fysiek, maar ze deden hun best om het altijd interactief te houden.” Echter, sommige respondenten ervaren de trainingen als weinig interactief en voornamelijk gericht op informatieoverdracht. Een geïnterviewde constateert: “Het was weinig interactief; er werd vooral veel informatie gegeven, vooral tijdens de online bijeenkomsten.” Dit aspect leidt bij deze respondent tot een neutrale beoordeling. De begeleiding van cursisten wordt als zeer goed ervaren, met voldoende aandacht voor individuele vragen en ondersteuning. Tussentijdse evaluaties en het inspelen op signalen van de deelnemers worden positief beoordeeld, hoewel er enkele opmerkingen zijn over de consistentie en voorbereiding. Een geïnterviewde geeft aan: “De voorbereiding was niet altijd in orde, waardoor het soms chaotisch verliep. Vaak sloot het huiswerk niet aan bij de inhoud van die dag.”

Opleiders

Men is over het algemeen positief over de opleiders van het instituut, hoewel er variatie is in de ervaringen met verschillende trainers. De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers worden over het algemeen positief beoordeeld. Veel geïnterviewden geven aan dat de trainers duidelijke uitleg geven en goed inspelen op vragen. “De trainers hadden hele duidelijke uitleg, ze hadden antwoorden op alle vragen en kwamen zelf uit het werkveld,” aldus een geïnterviewde. De begeleiding van cursisten wordt als voldoende ervaren, met voldoende aandacht voor individuele vragen. Een respondent merkt op: “De docenten konden goed omgaan met feedback en pasten hun informatie aan als deze niet aansloot bij onze praktijk.” Er is echter enige variatie in de kwaliteit van de trainers, wat door meerdere respondenten wordt opgemerkt. “Het was heel wisselend, sommige trainers waren echt aan het zenden en anderen brachten het leuk,” zegt een geïnterviewde. Een ander voegt toe: “Er waren wisselende trainers, de ene is veel beter dan de andere, maar over het algemeen is de kwaliteit goed.” Eén referent geeft een neutrale score, zijn toelichting hierop is: “Sommige trainers konden echt minder goed de inhoud overbrengen. Dat waren vaak docenten die invielen als er een trainer uitviel.”

Trainingsmateriaal

Over het algemeen is men tevreden over het gebruikte trainingsmateriaal, hoewel er enkele verbeterpunten worden genoemd. Het materiaal bestaat doorgaans uit boeken, e-learningmodules en digitale bronnen. Een respondent merkt op: “Het vooraf ontvangen boek was behoorlijk uitdagend; er was veel leeswerk bij betrokken.” De combinatie van fysiek en digitaal materiaal wordt gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: “Ik heb zowel een e-learningmodule als drie boeken ontvangen.” Een andere respondent voegt toe: “Het materiaal was beschikbaar op intranet, en we kregen ook een studieboek. Dit boek was vrij algemeen en sloot niet altijd aan bij onze doelgroep, het digitale materiaal was veel relevanter.” Over het algemeen wordt het materiaal als actueel en relevant ervaren. Een respondent geeft aan: “Alle materialen waren zeer actueel, inclusief de boeken en series. Er was niets verouderd; alles dateerde uit maximaal 2015.” Daarnaast wordt de kwaliteit van de aanvullende informatie en links die na de training worden verstrekt, positief beoordeeld. Er zijn echter ook opmerkingen over de aansluiting van het leeswerk bij de training. Een geïnterviewde zegt: “Het leeswerk sloot regelmatig niet aan bij de training, hierdoor was je voorbereiding vaak voor niks.” Dit aspect leidt ertoe dat deze respondent een neutrale beoordeling geeft.

Accommodatie

De meeste bijeenkomsten vonden plaats op locaties van het instituut zelf, met een mix van online en fysieke sessies. Eén referent heeft alleen online bijeenkomsten gevolgd. De centrale ligging van de locaties, zoals in Utrecht, wordt gewaardeerd, hoewel parkeren soms een uitdaging vormt. Een geïnterviewde merkt op: "Parkeren is niet handig, je moet in de wijk parkeren en een stukje lopen, maar parkeerkosten worden wel vergoed." De kwaliteit van de lesruimtes en de voorzieningen wordt als goed beoordeeld, hoewel er enkele opmerkingen zijn over de grootte van de lokalen en de praktische aspecten van de fysieke bijeenkomsten. "Het lokaal was iets te klein voor de grootte van de groep," aldus een respondent. De catering en andere faciliteiten, worden over het algemeen als positief ervaren, mits men op tijd aanwezig is.

Natraject

De meningen over het natraject van de opleiding zijn verdeeld. Hoewel de meerderheid van de referenten tevreden is zijn er een aantal respondenten die neutraal of ontevreden zijn over bepaalde aspecten. Eén referent heeft het traject nog niet afgerond en kan geen score geven op dit onderdeel. Vijf geïnterviewden zijn tevreden met de afsluiting van de opleiding, waarbij vaak een eindopdracht of portfolio moet worden ingeleverd. Een respondent verklaart: "De opleiding werd afgesloten met een eindopdracht in de vorm van een portfolio, wat ik als zeer waardevol heb ervaren." Wat betreft de eindevaluatie, wordt er meestal een verslag of toets afgenomen en wordt er geëvalueerd met de trainers. Een geïnterviewde merkt op: "Na elke training vond er een evaluatie plaats met de trainers, wat ik zeer nuttig vond, vooral op het gebied van kennis en bepaalde gesprekstechnieken." Het instituut verricht nog activiteiten in het natraject om de implementatie van het geleerde te bevorderen. Een respondent geeft aan: "Het is zeer praktisch dat de methodiek goed wordt uitgelegd en dat je na de training feedback kunt krijgen van trainers op je rapportages." Drie respondenten geven een neutrale score en één respondent is ontevreden. Zij geven aan dat dit te maken heeft met de formulering van toetsvragen, de eindopdracht en de relevantie van sommige onderdelen. Referenten lichten toe: "De toetsvragen waren niet goed geformuleerd en sloten niet aan bij de lesstof", Een andere respondent stelt: "De eindopdracht was zeer intensief en het was onduidelijk wat ervan afhing. Er werd soms gezegd dat het niet behalen van de eindopdracht gevolgen kon hebben voor het verkrijgen van een vast contract, terwijl collega's die de cursus niet hadden afgerond wel een vast contract kregen." Een derde respondent deelt zijn frustratie: "Het was slecht geregeld. Ik stuurde een casus in mei op en kreeg pas in juli reactie, tegen die tijd was de cliënt niet meer onder mijn hoede, waardoor ik een nieuwe casus moest aanleveren. Ik ben zeer ontevreden over dit aspect. Bovendien heb ik niet het gevoel dat de training echt impact heeft gehad op mijn werk, omdat ik weinig nieuwe informatie heb geleerd."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie van het instituut zijn wisselend. Hoewel veel respondenten tevreden zijn met de algehele organisatie, zijn er ook enkele verbeterpunten genoemd. De meeste geïnterviewden geven aan dat de medewerkers van het instituut gemakkelijk en snel bereikbaar zijn en dat de training goed georganiseerd is. "Ik werk er zelf ook, dus ik had korte lijnen en je kan makkelijk mensen bereiken," aldus een respondent. Een ander voegt toe: "Het was allemaal goed georganiseerd, dus helemaal prima." Er is echter ook een referent ontevreden over de communicatie: "Ze zijn vaak slecht bereikbaar over vragen voor inhoudelijke opdrachten. Ook werd er last minute de datum veranderd en dat was heel onhandig en laat gecommuniceerd." Wat betreft de naleving van afspraken, zoals de timing van de trainingen en het omgaan met wijzigingen, zijn er nog andere referenten die dit noemen als verbeterpunt. Een geïnterviewde zegt: "Ik vond de timing van de training niet goed georganiseerd. Je had het eigenlijk moeten hebben als je net begint en niet pas als je er al een half jaar werkt." Een ander merkt op: "Er is één training niet doorgegaan en dat werd pas de middag van tevoren doorgegeven, dus erg last minute." Dit was voor deze referent ook een reden om een neutrale score te geven. Specifieke afspraken zoals terugkoppeling over aantallen deelnemers en slagingspercentages worden over het algemeen goed nageleefd, hoewel er ook opmerkingen zijn over de punctualiteit van de trainingen. "Alles was goed geregeld, alleen de training begon soms later omdat er gewacht werd op andere mensen," zegt een geïnterviewde.

Relatiebeheer

Dit onderdeel is niet relevant omdat alle referenten werkzaam zijn bij Nidos.

Prijs-kwaliteitverhouding

Dit onderdeel is niet relevant omdat de opleiding door de werkgever betaald wordt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Nidos is overwegend positief, met enkele verbeterpunten. De sterke kanten van het instituut worden vooral gezien in de praktische toepassing, de kwaliteit van de opdrachten en de deskundigheid van de trainers. “De praktische toepassing is heel goed en ik heb er echt wat aan in het werk. Ik was ook heel blij met de docenten die zelf uit het werkveld komen en echt weten waar ze het over hebben,” zegt een geïnterviewde. Een ander sterk punt is de duidelijke structuur en opbouw van de training, wat door veel respondenten wordt gewaardeerd. Eén respondent licht toe: Wat ik heel fijn vind is dat het heel duidelijk is wanneer je welke onderdelen moet volgen en waar je de informatie kan vinden.” Er worden echter ook enkele verbeterpunten genoemd: “De trainingen zijn nu verdeeld over een jaar. Misschien zou het korter op elkaar kunnen zodat je alle informatie sneller hebt die je nodig hebt voor je werk”, “De toetsen hadden vaak een hele rare vraagstelling en vaak niet aansluitend op de inhoud van die training” en “De organisatie rondom de training was vaak erg rommelig zoals huiswerk wat niet aansloot op de inhoud en veel trainingen die last minute verplaatst werden.” Een enkele geïnterviewde gaf een neutrale score en had specifieke kritiek op de communicatie over de toetsresultaten en de gevolgen daarvan: “Wat ik heel vervelend vond, was dat er werd gecommuniceerd dat als je de toets niet haalt, je niet vast in dienst mocht. Maar iemand anders werd wel aangenomen terwijl die de toets niet haalde. Toen we hierover dingen vroegen, kon niemand ons echt duidelijkheid geven.” Samenvattend zijn echter bijna alle geïnterviewden tevreden met de opleiding en samenwerking met het instituut. De praktische toepassing, de kwaliteit van de opdrachten en de deskundigheid van de trainers worden als sterke punten gezien. De organisatie rondom de trainingen en de duidelijkheid over toetsresultaten kunnen echter verbeterd worden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Nidos op 19-08-2024.

Algemeen

Nidos voert als gecertificeerde instelling, op grond van het Burgerlijk Wetboek, voogdij uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en de ondertoezichtstelling voor kinderen door of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Nidos. Nidos volgt ontwikkelingen nauwlettend en past haar organisatie continu aan aan de doelgroep en de landelijke eisen. Nidos heeft een eigen methodieken voor voogdij en ondertoezichtstelling de afgelopen periode herzien. Deze zijn tot stand gekomen door de wisselwerking tussen theorie en praktijk. De methodiek voldoet aan de wetenschappelijke inzichten voor het pedagogisch begeleiden van jongeren. In 2012 heeft Nidos een eigen leerstoel gerealiseerd bij de Rijksuniversiteit Groningen. De scholing wordt grotendeels intern -door de eigen gedragswetenschappers en juristen- gegeven. Daarnaast worden er externe specialisten ingezet. De kwaliteit van de trainingen wordt structureel bewaakt aan de hand van (deelnemers)evaluaties. Met regelmaat worden de functiescholingen onder de loep genomen. De trainingen zijn geaccrediteerd door het SKJ waardoor medewerkers aan de verplichting tot het behalen van permanente educatiepunten kunnen voldoen. Voorts is Nidos door het Keurmerkinstituut gecertificeerd.

Continuïteit

Nidos is de afgelopen periode enorm gegroeid, hetgeen een enorme impact op de organisatie heeft. Er zijn veel Jeugdbeschermers en andere medewerkers aangenomen die verplicht zijn een functiescholing te volgen. Nidos heeft ambities die zij waar wil maken; echter moeten prioriteiten worden gesteld om aan de grote vraag naar functiescholingen te kunnen voldoen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de interne trainingen van Nidos voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met regelmaat worden de ontwikkelingsbehoeften van medewerkers geïnventariseerd hetgeen tot aanpassing van het opleidingsportfolio kan leiden. De nadruk ligt echter op het uitvoeren van de (verplichte) functiescholingen als gevolg van de grote toename van personeel. Naar aanleiding van de invoering van een nieuwe besturingsfilosofie krijgt de visie op leren continu aandacht. Zo worden veel scholingen blijvend hybride aangeboden en worden er webinars georganiseerd. Ook wordt het interne trainingsaanbod aangevuld met externe trainingen en houdt men oog voor het ontwikkelen van trainingen voor de meer ervaren medewerkers.

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