

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Ouderschap Blijft

23-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Ouderschap Blijft 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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie			10%	80%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar de open opleidingen van Ouderschap Blijft hebben tien referenten deelgenomen. Een aanzienlijk deel van hen werd door hun werkgever naar Ouderschap Blijft verwezen voor een verplichte cursus. De overige referenten kwamen in contact met de methodiek van Ouderschap Blijft via collega's of vakgenoten. Alle respondenten kozen uiteindelijk voor Ouderschap Blijft vanwege het professionele aanbod, dat perfect aansloot op hun wensen en verwachtingen. "Ouderschap Blijft heeft door de jaren heen een sterke reputatie opgebouwd met deze methodiek en de bijbehorende trainingen, waardoor het voor ons een vanzelfsprekende keuze was," aldus een van de geïnterviewden. Bovendien ervaren de referenten het voortraject als soepel en efficiënt; de aanmelding verloopt vlot en Ouderschap Blijft levert snel alle benodigde informatie. "Ik kon vrijwel direct aan de slag," voegde een deelnemer toe. Deze positieve ervaringen onderstrepen de tevredenheid van de deelnemers over de manier waarop Ouderschap Blijft vormgeeft aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma dat Ouderschap Blijft aanbiedt. Hun tevredenheid wordt duidelijk verwoord in hun feedback. Zo geeft een van de referenten aan: "Ik kreeg het programma vooraf te zien, en het was meteen duidelijk voor mij. Hierdoor kon ik me goed voorbereiden op wat er zou komen." Een andere deelnemer vult aan: "De cursussen van Ouderschap Blijft zijn altijd gevarieerd en sluiten perfect aan op onze dagelijkse praktijk. Dit maakt de trainingsdagen niet alleen leerzaam, maar ook plezierig. Bovendien waardeer ik de combinatie van online en klassikaal leren." Deze uitspraken weerspiegelen de algemene tevredenheid van de geïnterviewden over de opleidingsprogramma's van Ouderschap Blijft. De programma's worden gezien als zowel nuttig als aantrekkelijk, met een sterke focus op praktische toepasbaarheid en flexibiliteit.

Uitvoering

De wijze waarop Ouderschap Blijft de trainingen heeft uitgevoerd, heeft alle deelnemers tevredengesteld. Twintig procent van hen beoordeelt de trainingen zelfs met de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden." Alle respondenten geven aan dat de training volledig voldeed aan de verwachtingen die vooraf waren geschetst. Een deelnemer benadrukt: "De training was zeer nuttig en sloot perfect aan op de situaties waar we op de werkvloer mee te maken krijgen. Uitermate praktisch dus." Een andere referent prijst de actieve werkvormen: "Als je alleen maar luistert, blijft er weinig hangen. Door te oefenen en actief met de stof bezig te zijn, neem je veel meer op en kun je er direct mee aan de slag als je zo'n situatie in de praktijk tegenkomt." Deze mening wordt breed gedeeld; de overige referenten bevestigen dat de trainingen van Ouderschap Blijft voldoende praktische handvatten bieden. Ze waarderen ook de uitleg van een bewezen methodiek: "We werken al een tijdje met deze methode, en hij wordt regelmatig bijgewerkt om nog beter aan te sluiten op de praktijk." Een andere deelnemer was bovendien erg te spreken over de mogelijkheid om eigen voorbeelden in te brengen: "Daardoor werd de training nog beter afgestemd op onze behoeften." Al met al bevestigen deze reacties de waarde en effectiviteit van de trainingen van Ouderschap Blijft.

Opleiders

De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de opleiders van Ouderschap Blijft. Deze tevredenheid komt duidelijk naar voren in hun opmerkingen. Eén deelnemer vertelt: "De trainers hebben praktijkervaring en begrijpen precies waar onze organisatie en wij als professionals mee te maken hebben. Deze combinatie zorgt voor een maximaal effect." Een andere referent voegt toe: "Ik ben zeer te spreken over de trainers; het zijn experts die hun sporen hebben verdiend. Ze delen veel relevante praktijkvoorbeelden die voor ons als deelnemers zeer interessant zijn." Een derde referent prijst de vaardigheden van de trainers: "Prima trainers die niet alleen de nodige kennis hebben, maar ook de capaciteit om deze goed af te stemmen op de deelnemersgroep. Vragen werden beantwoord zonder de rode draad uit het oog te verliezen. Er was wederzijds respect tussen de trainers en ons als deelnemers, wat zorgde voor een prettige sfeer." Deze citaten geven een goed beeld van hoe de deelnemers de trainers van Ouderschap Blijft ervaren: deskundig, respectvol en in staat om de leerstof effectief over te brengen.

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat door Ouderschap Blijft wordt aangeboden. Het materiaal is zeer divers en omvat onder andere PowerPoint-sheets, links naar video's, artikelen en meer. De kwaliteit van het materiaal wordt door de referenten als goed beoordeeld; ze vinden dat het goed aansluit bij de onderwerpen die tijdens de training aan bod komen, en in sommige gevallen vormt het een waardevolle aanvulling. Een deelnemer deelt zijn ervaring: "Ik heb aan deze training deelgenomen en was enthousiast. Toen mijn collega nieuwsgierig werd, liet ik het cursusmateriaal zien. Het was zo duidelijk dat mijn collega een goed beeld kreeg van de cursus. Dit toont aan hoe zorgvuldig en goed het materiaal is samengesteld." Veel andere referenten delen soortgelijke positieve opmerkingen, wat hun tevredenheid over dit onderdeel verklaart. Toch is er ook een kritische noot: een van de respondenten gaf een neutrale score en merkte op dat het online gedeelte van de training beter gestructureerd had kunnen worden. "Ik moest nu te veel zoeken, en daardoor kreeg ik er minder zin in," aldus deze referent. Ondanks deze opmerking bevestigt de overgrote meerderheid van de reacties de hoge kwaliteit van het trainingsmateriaal dat Ouderschap Blijft biedt.

Accommodatie

De meeste referenten zijn tevreden over de accommodaties die voor de cursussen worden gebruikt, waarbij één referent zelfs zeer tevreden is. Een van de tevreden deelnemers merkt op: “De locatie was centraal gelegen en bood alles wat je van een dergelijke cursus mag verwachten. Alles was netjes verzorgd en goed geregeld.” Een andere referent vult aan: “De locatie voldeed prima; de ruimtes waren groot genoeg en er was voldoende plek om in groepjes uiteen te gaan. Voor mij draait het echter vooral om de inhoud, niet zozeer om de locatie.” Een van de respondenten, die een neutrale beoordeling gaf, vond het vervelend dat de ramen niet open konden toen het te warm werd. “Ik heb graag wat frisse lucht, maar dat was niet mogelijk,” aldus deze referent. Over het algemeen wordt de accommodatie echter positief beoordeeld.

Natraject

De manier waarop Ouderschap Blijft het natraject vormgeeft, wordt door de geïnterviewden zeer positief beoordeeld. Ze zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de afhandeling na de trainingen. Een meerderheid van de referenten ontving na afloop een (digitaal) certificaat, waarop ook de behaalde accreditatiepunten duidelijk stonden vermeld: “Dit is belangrijk voor mijn SKJ-registratie,” merkt een van de respondenten op. De meeste bijeenkomsten werden afgesloten met een schriftelijke evaluatie, maar daarnaast werd er vaak ook mondeling feedback gevraagd door de docent. “We deden na afloop een rondje waarin iedereen zijn ervaring kon delen. De trainer reageerde hier heel adequaat en goed op,” vertelt een deelnemer. Bovendien gaven veel trainers aan ook na afloop van de training bereikbaar te zijn voor eventuele vragen. Een van de referenten waardeerde dit enorm: “Dat vond ik echt top, dat je weet dat je ook op een later moment nog je vragen kunt stellen. Hiermee laat je als trainer echt je betrokkenheid zien, en dat maakt het voor ons als deelnemers een stuk makkelijker om direct hulp te vragen als je ergens tegenaan loopt. “Deze reacties laten zien dat Ouderschap Blijft niet alleen tijdens, maar ook na de trainingen betrokken blijft.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Ouderschap Blijft. “Het is een plezierige organisatie om mee samen te werken omdat ze niet alleen professioneel zijn, maar ook persoonlijke aandacht hebben voor hun klanten en hun wensen,” aldus een van de tevreden referenten. Daarnaast worden de goede bereikbaarheid en de vriendelijke omgang als sterke punten genoemd. De facturen zijn helder en komen overeen met de vooraf gemaakte afspraken, wat de transparantie en betrouwbaarheid van Ouderschap Blijft onderstreept. Deze positieve feedback bevestigt dat Ouderschap Blijft uitblinkt in zowel organisatie als communicatie, wat bijdraagt aan een soepel en prettig samenwerkingsproces.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben persoonlijk ervaring met het relatiebeheer van Ouderschap Blijft, waardoor sommigen zich hebben onthouden van het geven van een score op dit onderdeel. De referenten die wel ervaring hebben, zijn echter unaniem positief over het relatiebeheer. “Ze hebben hier echt een goede aanpak gevonden. Ik ontvang regelmatig een e-mail, en als ik zelf contact opneem, krijg ik snel een reactie,” aldus een van de tevreden referenten. Een andere respondent voegt toe: “De contacten met Ouderschap Blijft verlopen heel prettig. Ze lijken goed aan te voelen wat wij nodig hebben en overspoelen ons niet met berichten.” Deze feedback benadrukt de effectiviteit en de klantgerichte benadering van Ouderschap Blijft in hun relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs en de prijs-kwaliteitverhouding, waardoor sommigen geen beoordeling hebben gegeven op dit gebied. De referenten die wel ervaring hebben met de prijs-kwaliteitverhouding, zijn echter unaniem tevreden. “Ik ben echt heel tevreden met wat ik heb ontvangen, en het is begrijpelijk dat daar een bepaald prijskaartje aan hangt. Ik vind deze prijs gerechtvaardigd en zeker niet te hoog,” aldus een geïnterviewde. Andere referenten bevestigen deze tevredenheid en voegen eraan toe dat ze de prijs als “passend” beschouwen in verhouding tot de kwaliteit van de trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn uiterst positief voor de open trainingen van Ouderschap Blijft. De referenten zijn zeer tevreden over zowel de kwaliteit van de training als de bijbehorende aspecten.

“Organisatorisch verloopt alles op rolletjes, en inhoudelijk wordt er echt een uitstekend product geleverd,” aldus een van de referenten. Iedereen is tevreden over de samenwerking met Ouderschap Blijft. “Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden altijd vriendelijk beantwoord,” merkt een ander op. Geen van de referenten heeft ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven: “Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject.” De praktische benadering van de docenten wordt bijzonder gewaardeerd. “Je kunt wel alleen maar theorie delen, maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit en zelf in de praktijk hebben gewerkt. Dat is voor mij een reden om, als de gelegenheid zich voordoet, opnieuw voor Ouderschap Blijft te kiezen,” zegt een deelnemer. Veel referenten delen deze mening en zouden Ouderschap Blijft dan ook aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Ouderschap Blijft op 23-08-2024.

Algemeen

Ouderschap Blijft, is een stichting (voorheen vereniging, opgericht in 2011) die ouders en kinderen helpt en begeleidt wanneer er sprake is van een moeizame scheiding. De naam Ouderschap Blijft verwijst naar de visie van de interventie; ook al zijn de ouders als partners niet meer samen, zij blijven altijd samen ouders. Ouderschap Blijft richt zich op preventie, signalering en bemiddeling. Doel van de stichting is te komen tot voortdurende kennisuitwisseling, kennisverspreiding en kennisontwikkeling over complexe scheidingen. De stichting heeft hiertoe een methodiek ontwikkeld. Hierin zijn wetenschappelijke kennis over scheiding en praktische ervaringen met ouderschapsbemiddeling en omgangsbegeleiding gebundeld. Bij deze methodiek hoort een methodiektraining en een introductietraining. Steeds meer hulpverleners in een groeiend aantal organisaties in Nederland passen de methodiek van Ouderschap Blijft toe. Gestreefd wordt naar een landelijke dekking voor ouderschapsbemiddeling en omgangsbegeleiding. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met open inschrijving die Ouderschap Blijft verzorgt. Het gesprek vond plaats met Martine van den Boogert, projectondersteuner van de Stichting.

Kwaliteit

De activiteiten van Ouderschap Blijft zijn gericht op het bevorderen van hulpverlening binnen het werkveld van complexe scheidingen door onder meer het ontwikkelen van trainingen en kennisdeling via het kennisplatform Complexe Scheidingen. De inhoud van de trainingen van Ouderschap Blijft worden continu doorontwikkeld; of er vindt een verdieping op plaats. De input vanuit het werkveld is daarbij van groot belang. Ouderschap Blijft werkt met zes trainers in dienst van de deelnemende leden. Zij zijn door Ouderschap Blijft opgeleid zowel op hun inhoudelijke als op hun didactische kwaliteiten. De trainers zijn allemaal zelf werkzaam op het gebied van complexe scheidingen en weten daardoor goed wat er speelt. De trainingen van Ouderschap Blijft zijn gecertificeerd door het SKJ en zijn altijd blended. Er zijn drie fysieke trainingsdagen en daarnaast doorlopen de deelnemers elf theoretische online modules. Evaluaties en onderzoek zijn een belangrijke graadmeter voor het monitoren en bewaken van de kwaliteit van de trainingen. Op regelmatige basis worden de bevindingen met elkaar gedeeld. Op alle trainingen zijn er twee trainers ingezet. Na afronding van de training kunnen de deelnemers gebruik blijven maken van het al eerder genoemde kennisplatform, waar onder meer actuele kennis over het onderwerp wordt gedeeld.

Continuïteit

Ouderschap Blijft is een stabiel groeiende organisatie. Op ontwikkelingen in het vakgebied blijft het bureau voortvarend inspelen en nieuwe initiatieven, zoals bijvoorbeeld het kennisplatform, worden niet geschuwd. Door de goede naamsbekendheid blijven deelnemers de trainingen van Ouderschap Blijft vinden. Wel wordt er ook de komende tijd nog verder gezocht naar nieuwe samenwerkingen om de methodiek nog beter te verspreiden. Ouderschap Blijft wordt door de deelnemers als een betrouwbare samenwerkingspartner gezien. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Ouderschap Blijft voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doordat de methodiek is ontstaan door een samenwerking van diverse instellingen voor jeugdhulp (bij uitstek experts) én doordat de trainers werkzaam zijn binnen het vakgebied, is er een continue check op de inhoud van de trainingen. Als er iets verandert in de (wetenschappelijke) inzichten, vindt er een aanpassing plaats. De projectleider speelt hierbij ook een belangrijke rol. Door deze manier van werken, sluit het aanbod van Ouderschap Blijft altijd aan op de praktijk. Naast het kennisdelen via trainingen, gebeurt dit ook via webinars, intervisie, oefendagen, het kennisplatform, e-learningen en LinkedIn.

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