

Klanttevredenheidsonderzoek

Opleidingsinstituut DJI

09-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Opleidingsinstituut DJI 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering②				40%	50%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal④				40%	10%
Accommodatie⑤				10%	
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer			10%	10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- 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
- ④ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Negen referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn tevreden over het voortraject bij maatwerktrajecten zoals DJI dit oppakt. De referenten waarderen de duidelijke communicatie en het maatwerk dat wordt geleverd op basis van hun behoeften. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat ze bij dit instituut terecht zijn gekomen vanwege een aanbestedingsbudget voor trainingen. De vaste contactpersoon wordt als prettig ervaren, en er is sprake van flexibiliteit bij het aanpassen van trainingen aan specifieke wensen. Eén referent zegt: “We hebben heel prettig contact met onze contactpersoon. Die is altijd goed in staat met ons te schakelen over wat welke aanpassingen er nodig zijn.” Er is echter één verbeterpunt dat door meerdere referenten wordt genoemd, namelijk de snelheid bij complexere of minder concrete vragen. Eén referent geeft daarom een neutrale score en legt uit dat bij grotere of algemenere vragen de snelheid en efficiëntie van het traject soms afnemen: “Als we grotere of algemenere vragen hebben, kan het langzamer gaan en soms blijkt na veel gesprekken dat ze niet kunnen voorzien in onze behoeften. Dat ervaar ik als inefficiënt.”

Opleidingsprogramma

Het programma wordt goed afgestemd op de wensen van referenten en er is voldoende ruimte om wijzigingen aan te brengen op basis van specifieke behoeften. De financiële kant verloopt meestal soepel, waarbij offertes op tijd worden geleverd en er heldere afspraken worden gemaakt. Men is dan ook unaniem tevreden over dit onderdeel. Een belangrijk punt dat meerdere respondenten benoemen, is de flexibiliteit om binnen bepaalde kaders aanpassingen te doen op basis van de specifieke behoeften. Referenten zeggen: “Er staat veel vast, maar binnen dat kader kunnen we wel bepaalde aanpassingen doen, zodat het aansluit op wat ons team nodig heeft” en “Ze zijn in staat om goede aanpassingen te maken die aansluiten bij onze wensen, en de voorbeelden die worden gegeven, passen goed bij onze praktijk.”

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door de respondenten, die hier zicht op hebben, als positief ervaren, vooral vanwege de aansluiting op de praktijk. Eén referent heeft geen zicht op de uitvoering van de training en geeft dan ook geen score. De werkvormen, zoals rollenspellen en groepsopdrachten, worden als effectief gezien en maken de training interactief en toepasbaar. Eén referent zegt: “De trainers laten deelnemers niet alleen luisteren, maar ook echt doen. Dat maakt het veel relevanter voor de dagelijkse praktijk.” Een ander voegt toe: “Ze werkten met veel praktijkvoorbeelden, dat voegt echt iets toe om de koppeling met het werk te maken.” Een belangrijk aspect dat meerdere respondenten benoemen, is de afwisseling tussen theorie en praktijk. Hoewel de meesten tevreden zijn over de balans, vinden sommigen dat er meer nadruk mag liggen op de toepassing van theorie in de praktijk. Men zegt hierover: “Het is veel informatie in korte tijd, en het zou fijn zijn als we wat meer tijd hadden om de theorie echt aan de praktijk te koppelen” en “We hebben veel geleerd, maar soms voelt het alsof je wordt overladen met kennis zonder dat we alles meteen kunnen toepassen.” De flexibiliteit tijdens de trainingen wordt ook als een groot pluspunt ervaren. Bij veel trainingen wordt er tussentijds geëvalueerd om eventuele aanpassingen door te voeren. “Na de eerste dag namen ze de tijd om met ons te bespreken of er nog dingen aangepast moesten worden, zowel qua inhoud als qua werkvormen. Hierdoor werd de training steeds passender,” aldus een referent.

Opleiders

De trainers worden geprezen om hun vermogen om de stof begrijpelijk en toepasbaar te maken. Eén referent zegt: “De trainer kon de stof heel objectief brengen en bracht verschillende visies aan bod, wat het geheel interessant maakte.” Een ander voegt toe: “De trainer was zeer geduldig en kon met veel ervaring en kennis de lessen levendig maken.” Een belangrijk punt dat vaak wordt genoemd, is het vermogen van de trainers om goed af te stemmen. Zowel met deelnemers in de training als voorafgaand met de opdrachtgevers. Een aantal citaten ter illustratie: “De trainers zijn heel flexibel en hebben echt met ons afgestemd om de inhoud van de training aan te passen waar dat nodig was” en “Onze trainer kan heel goed aanvoelen wat er speelt in de groep en waar er behoefte aan is. We maken van tevoren een plan maar als er blijkt dat de groep toch iets anders nodig heeft, kan de trainer hier goed in schakelen.” Daarnaast worden het enthousiasme en de betrokkenheid van de trainers vaak genoemd. “Ze zijn niet alleen deskundig, maar ook enthousiast en echt betrokken bij de groep,” aldus een respondent. Een referent heeft geen mening omdat hij niet de training zelf heeft bijgewoond.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de referenten die hier zicht op hebben, als nuttig en goed georganiseerd beoordeeld. Veel respondenten waarderen dat ze toegang hebben tot een online platform, waar ze het materiaal kunnen raadplegen. Eén referent zegt: “We krijgen vooraf inloggegevens voor het online platform waar alle hand-outs en achtergrondinformatie staan, dat werkt heel handig.” Er is echter ook een enkele opmerking over de actualiteit van het materiaal. Eén referent merkt op: “Sommige informatie was verouderd, maar de trainers stuurden ons daarna nog extra artikelen om dit aan te vullen.” Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden over de manier waarop het materiaal is gestructureerd en beschikbaar wordt gesteld. Vijf referenten geven aan dat er geen gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal; zij onthouden zich dan ook van het geven van een score.

Accommodatie

Bij bijna alle referenten heeft de training in-company plaatsgevonden. De enige referent die wel training heeft gehad op een andere locatie is hier tevreden over: "Het was een prima locatie, goed bereikbaar en een goede lunch."

Natraject

De respondenten zijn tevreden en zeer tevreden met de resultaten die de training in de praktijk oplevert. Enkele citaten ter illustratie zijn: "Ik hoor van alle collega's terug dat ze er echt veel aan hebben gehad", "We krijgen terug dat mensen veel gehad hebben aan de training, vooral op het gebied van praktische toepassingen" en "Deelnemers gaven aan dat hun aanpak in het team efficiënter werd dankzij wat ze in de training hebben geleerd." De meeste respondenten geven aan dat deelnemers de training afsluiten met een toets. Men is zeer te spreken over het feit dat er niet alleen een toetsing van kennis, maar ook van vaardigheden plaatsvindt. Dit wordt door de respondenten gezien als een goede manier om het geleerde direct in de praktijk te kunnen toepassen. Zoals een referent het verwoordt: "Mensen krijgen niet alleen kennis mee, maar ze worden ook getoetst op hun vaardigheden, wat echt helpt om het direct toe te passen op de werkvloer." Enkele geïnterviewden geven aan dat deze training een eerste stap is in een breder opleidingsplan, waarbij vervoltrainingen nodig zijn om de implementatie van het geleerde verder te ondersteunen.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten vinden het instituut goed bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail, en waarderen dat afspraken meestal worden nagekomen. Daarnaast geven verschillende geïnterviewden aan dat wanneer er iets misgaat, het instituut snel reageert en oplossingen biedt. Een geïnterviewde zegt: "Toen er iets misging met de planning, werd het snel opgepakt en was er binnen een dag een oplossing." Daarnaast wordt de flexibiliteit van het instituut geprezen bij het aanpassen van data op verzoek van deelnemers. Dit wordt door meerdere respondenten als een sterk punt gezien, vooral in het omgaan met specifieke behoeften. Een geïnterviewde vertelt: "Ze zijn flexibel als het gaat om het verschuiven van trainingsdata en lossen verzoeken snel op." Niet alle ervaringen zijn echter probleemloos. Eén respondent die een neutrale score geeft, noemt de trage reactietijd als een knelpunt: "Het duurde weken voordat ik een reactie kreeg op een opdrachtaanvraag, en dat was echt frustrerend." Ook het gebruik van het online portaal wordt door enkele respondenten als verwarrend ervaren. Sommige deelnemers hadden moeite met het inlogstelsel en vonden de instructies niet duidelijk. Een geïnterviewde geeft aan: "We kregen geen duidelijke uitleg over hoe we moesten inloggen, en dat zorgde voor verwarring bij de deelnemers."

Relatiebeheer

Over het algemeen zijn de respondenten positief over de communicatie en het contact met het instituut. De meeste geïnterviewden waarderen de prettige omgang en de goede bereikbaarheid. Respondenten zeggen: "We hebben een hele fijne accountmanager die altijd prettig in de omgang is en goed bereikbaar. Dit zorgt voor een soepele samenwerking." Een andere respondent voegt toe: "Het contact met het instituut verloopt altijd soepel, en ze zijn altijd bereid om met ons mee te denken. We krijgen altijd snel een reactie op onze vragen, wat de samenwerking zeer efficiënt maakt." Een referent met een neutrale score uit enige bezorgdheid over een specifieke situatie. Na een pilottraject besloot hij geen vervoltraject af te nemen. Hij vond het jammer dat een handleiding die tijdens de pilot was verstrekt en al in gebruik was, niet verder mocht worden gebruikt. Deze referent zegt: "Ik vond het een beetje flauw dat ze zo strikt waren over het niet gebruiken van een eenvoudige handleiding, terwijl we al jarenlang meerdere trajecten per jaar afnemen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De feedback over de prijs-kwaliteitverhouding van de training is positief. De meeste geïnterviewden vinden de verhouding tussen de prijs en de geboden kwaliteit goed en marktconform. Meerdere respondenten geven aan dat de prijs in verhouding staat tot de kwaliteit die wordt geleverd. Zo zegt een respondent: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima, vooral omdat het via een aanbestedingsbudget gaat dat we voor trainingen bij hen hebben." Een andere respondent merkt op: "De prijs die we betalen staat in verhouding tot wat we ontvangen." Enkele referenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, omdat de betaling via andere regelingen zoals subsidies of vergoedingen verloopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek melden alle respondenten (zeer) tevreden te zijn over de opleidingen en samenwerking met DJI. Vooral de oplossingsgerichtheid en het vermogen om met de klant mee te denken worden als grote pluspunten genoemd. Eén respondent verwoordt het als volgt: “Ze hebben altijd oog voor onze specifieke situatie en komen met praktische oplossingen die aansluiten bij onze behoeften.” Daarnaast wordt het enthousiasme en de betrokkenheid van de trainers gewaardeerd: “Wat mij opvalt, is dat ze echt enthousiast zijn over hun werk, en dat merk je in de manier waarop ze met ons samenwerken.” Naast de positieve feedback worden er ook enkele aandachtspunten genoemd. Zo geeft een respondent aan dat de jaarplanning efficiënter kan worden ingericht: “Het duurt soms te lang voordat we iets kunnen inplannen, waardoor het proces onnodig vertraagd wordt.” Een andere respondent suggereert dat er meer verdieping in de trainingen mogelijk is, gezien de diversiteit van de groep: “Er zou meer focus mogen liggen op verdieping, vooral omdat de groep uit verschillende achtergronden bestond en de inhoud voor sommigen te oppervlakkig was.” Ondanks de genoemde verbeterpunten blijft de algemene tevredenheid hoog, en de meeste geïnterviewden zouden het instituut absoluut aanbevelen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	10%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				30%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals DJI dit vormgeeft, wordt positief ontvangen door de referenten die hier zicht op hebben. De meesten volgen een training omdat dit verplicht is vanuit hun werkgever. De inschrijving wordt door hun werkgever geregeld. Zes respondenten geven om deze reden dan ook geen score op dit onderdeel. Eén respondent, die wel betrokken was bij de inschrijving, merkt op dat het proces soepel verloopt en zegt: "Het inschrijven via DJI ging zonder problemen."

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden geven aan goed geïnformeerd te zijn over de training via verschillende kanalen, waaronder e-mail en interne systemen. De meeste respondenten vinden de inhoud van het lesprogramma op papier duidelijk en overzichtelijk. Eén van hen merkt op: "Via ons online systeem kun je heel makkelijk alle informatie vinden die je nodig hebt." Een andere respondent geeft een neutrale score, omdat hij vindt dat hij onvoldoende geïnformeerd is over de inhoud. Deze zegt: "Ik werd slecht geïnformeerd over wat de training zou inhouden. Ik heb het uiteindelijk via collega's moeten navragen."

Uitvoering

De uitvoering wordt positief en zeer positief beoordeeld door respondenten. Zij geven aan dat de opleiding goed aansluit bij hun werksituatie en dat de afwisseling tussen theorie en praktijk waardevol is. Eén respondent merkt op: “De rollenspellen met trainingsacteurs waren van hoge kwaliteit en gaven veel ruimte om persoonlijke ervaringen in te brengen.” Daarnaast wordt de variatie in didactische werkvormen, zoals groepsopdrachten en plenaire terugkoppelingen, positief gewaardeerd. Een andere respondent zegt: “Het was een leerzame dag, waarin veel praktijkgerichte obstakels zijn besproken en ook het rollenspel en de kleine oefeningen nuttig waren.” Hoewel de meeste respondenten de uitvoering als zeer leerzaam ervaren, geeft een respondent aan dat het ontbreken van rollenspellen, vanwege eerdere negatieve ervaringen van anderen, als een gemis wordt gezien: “Ik mis het eigenlijk wel, ondanks dat er genoeg andere variatie is.” De begeleiding van de cursisten en de tussentijdse evaluaties worden eveneens als positief ervaren. Eén respondent, die zelf niet uitvoerend werkt, noemt de opleiding inzicht gevend: “Het hielp mij om mijn collega’s en medewerkers beter te begrijpen.”

Opleiders

Trainers worden door de respondenten als zeer deskundig en betrokken ervaren. Men waardeert vooral de didactische vaardigheden, de begeleiding van de cursisten en de manier waarop de trainers inspelen op de verschillende niveaus binnen de groep. Zoals blijkt uit de volgende uitspraken: “We hadden twee trainers die allebei heel goed waren; ze gaven scherpe feedback en hielden ons gefocust”, “Ze zagen meteen wat ik nodig had en pasten hun begeleiding daarop aan” en “Ze zorgden voor veel interactie, wat de betrokkenheid van de groep versterkte.” De praktijkervaring van de trainers wordt gezien als een waardevolle toevoeging, doordat ze de theorie naadloos verbinden met de praktijk.

Trainingsmateriaal

Zeven van de tien referenten kunnen zich niet herinneren dat er ondersteunend trainingsmateriaal is gebruikt. Zij geven dan ook geen score. De drie referenten die wel een score geven zijn tevreden over het materiaal. Zoals één van hen zegt: “Het was gewoon prima materiaal, fijn dat het via het online portaal beschikbaar was. Ik vond het wel wat veel om te lezen.” Dat het voorbereidend leeswerk erg tijdsintensief is, wordt ook door een tweede referent bevestigd.

Accommodatie

De accommodatie van de opleiding wordt door alle respondenten positief beoordeeld. De locatie is goed bereikbaar en biedt voldoende parkeergelegenheid en comfortabele lesruimtes. Een respondent merkt op: “Er was genoeg ruimte voor iedereen, wat het werken erg prettig maakte.” Hoewel de afstand voor sommigen ver is, wordt dit niet als te hinderlijk ervaren. De catering, met name de lunch, wordt ook goed ontvangen. Een respondent zegt: “De lunch was heerlijk, maar ik miste wel een laadpaal voor elektrische auto’s.” Voor degenen die met het openbaar vervoer kwamen, was de bereikbaarheid uitstekend.

Natraject

Het natraject van de verschillende trainingen is heel gevarieerd. Sommige trainingen worden afgesloten met een certificering terwijl andere trajecten veel vrijblijvender zijn. Veel trainingen sluiten af met een vorm van een eindopdracht, waar men de geleerde vaardigheden en kennis toe moet passen. Eén respondent merkt op: “De praktijkopdracht aan het einde van de training zorgde ervoor dat ik meteen aan de slag kon met wat ik had geleerd. Dat maakte het makkelijker om de stof echt te laten beklijven.” Daarnaast worden deelnemers tijdens de trainingen gestimuleerd om na te denken over hoe ze de nieuwe vaardigheden na de training kunnen blijven gebruiken. Dit komt bijvoorbeeld terug in het benadrukken van teamdynamiek, waarbij de sterke punten van collega’s worden benut om elkaar te ondersteunen. Een respondent licht toe: “De trainer liet ons zien hoe we onze sterke kanten konden gebruiken om elkaar te helpen na de training.” De praktische toepasbaarheid van de trainingen wordt door alle respondenten als zeer positief ervaren. Programma’s die veel ruimte bieden voor praktijkoefeningen, rollenspellen en het werken met casussen, worden als bijzonder nuttig gezien voor het vasthouden en toepassen van het geleerde. Een respondent zegt hierover: “Het was fijn dat we zoveel tijd kregen om te oefenen met situaties uit de praktijk. Dat maakte het daarna makkelijker om die kennis op werk in te zetten.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het instituut worden door alle respondenten positief beoordeeld. De communicatie verloopt soepel, en alle benodigde informatie wordt tijdig verstrekt. Respondenten geven aan dat afspraken correct worden nagekomen. Een respondent merkt op: "Alles was gewoon heel goed geregeld, van de aanlevering van informatie tot de tijdige ontvangst van alle mails." Een ander vult aan: "Het was indrukwekkend hoe goed alles georganiseerd was; alles werd netjes verzorgd en in de huisstijl aangeleverd." De bereikbaarheid van medewerkers wordt eveneens als positief ervaren, waarbij informatie snel beschikbaar is en vragen vlot worden beantwoord.

Relatiebeheer

Dit onderdeel is niet van toepassing omdat alle referenten werkzaam zijn bij DJI.

Prijs-kwaliteitverhouding

Dit onderdeel is niet van toepassing omdat het een interne opleiding betreft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit de interviews komt naar voren dat het sterke praktische karakter van de trainingen en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis in de dagelijkse werkzaamheden als belangrijke pluspunten worden gezien. De interactieve opzet van de trainingen, waarbij veel aandacht is voor het delen van ervaringen en onderlinge samenwerking, wordt eveneens als een sterk punt genoemd. Een respondent merkt op: "Wat ik fijn vond, was dat iedereen zijn eigen ervaringen kon delen. Je kreeg echt handige inzichten van anderen, vooral hoe zij bepaalde situaties aanpakten. Dat maakte het voor mij echt nuttig." Ook de docenten worden positief beoordeeld. Zij zorgen voor een leeromgeving waarin interactie centraal staat en waarin deelnemers worden aangemoedigd om van elkaar te leren. Een respondent licht toe: "De docent wist op uitstekende wijze de interactie te faciliteren en betrok iedereen er actief bij." Ondanks enkele aandachtspunten, zoals het snelle tempo van de training en de ligging van de locatie, blijft de algehele tevredenheid hoog. Respondenten geven aan dat zij de training zouden aanbevelen bij collega's, vooral vanwege de sterke praktische focus en de deskundige begeleiding van de docenten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Opleidingsinstituut DJI op 09-10-2024.

Algemeen

Het Opleidingsinstituut DJI (OI DJI) zorgt er met een breed scala aan opleidingen voor dat medewerkers, binnen het grote scala aan DJI-functies, vakbekwaam worden en blijven. Het werken in een gesloten setting is daarbij de rode draad. Al zestig jaar is zij binnen deze context de specialist om nieuwe medewerkers op te leiden, het personeel te voorzien van continue (bij)scholing en het management te adviseren en te begeleiden. Ook ketenpartners en organisaties in de (semi-) publieke sector maken gebruik van haar expertise. Het Opleidingsinstituut DJI biedt relevant en praktijkgericht onderwijs ter ondersteuning van de professionals van DJI. Wet- en regelgeving, (beleids-)kaders en procedures zijn eveneens onderdeel van het opleidingsaanbod. De werkcontext van de deelnemer staat centraal. De expertise van OI DJI richt zich op de beleidsgebieden: 'Veiligheid', 'Zorg en Jeugd', 'Begeleiding' en 'Leiderschap'. Daarnaast is ook het Rijksopleidingsinstituut tegengaan Radicalisering (ROR) onderdeel van het OI DJI.

Het Opleidingsinstituut levert zowel standaardopleidingen met een open inschrijving aan als maatwerk- en in-company trainingen.

Kwaliteit

De afgelopen twee jaar heeft er een herinrichting van de organisatie plaatsgevonden waarbij aandacht voor kwaliteit hoog in het vaandel staat. De bovengenoemde vakgebieden werken nauw samen met Adviseurs Curriculum Ontwikkeling en Onderhoud van het Stafbureau. Deze senior 'ACOO's' zijn onderwijskundigen die direct in verbinding staan met de trainers en de medior-ACOO's binnen de vakgebieden. De OI-onderwijskundigen hebben goed zicht of de opleidingen goed aansluiten bij de praktijk, waardoor de trainingen optimaal afgestemd kunnen worden op de vraag. Degenen die in eenzelfde deelgebied werkzaam zijn, houden frequent met elkaar contact, zij werken vanuit de vernieuwde visie op opleiden van het Opleidingsinstituut. Gezamenlijk bewaken zij de kwaliteit en de inhoudelijke vorm van de opleidingen. Trainers zijn merendeels in vaste dienst, het geven van trainingen is normaal gesproken ook de kern van hun functie-invulling. Bij het OI DJI kent elke opleiding een eigenaar. Deze is eerst aanspreekbaar voor de opleiding en zorgt voor het noodzakelijke onderhoud. Het Opleidingsinstituut werkt aanvullend ook met zelfstandige trainers. Evaluaties, zowel in- als extern, zorgen voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Het herinrichtingsplan heeft zomer 2024 haar beslag gekregen, de organisatorische veranderingen uit het plan zijn inmiddels gerealiseerd. Hierbij is een belangrijk traject het herijken van de basisopleidingen, zij worden op onderdelen fundamenteel vernieuwd. Momenteel wordt een pilot gedraaid met de vernieuwde basisopleiding voor de functiegroepen PIW (penitentiair inrichtingswerker) en BEWA (bewaarder), volgens planning worden de eerste vernieuwde basisopleidingen in 2025 daadwerkelijk ingevoerd. Bij alle (nieuwe) initiatieven wordt de meest actuele wet- en regelgeving betrokken. Centraal staat de vraag hoe de huidige kwaliteit van de opleidingen is en hoe deze zich verhoudt tot vragen en behoeften vanuit het werkveld. Het ontwikkelproces van de herinrichting neemt op die manier vaste vorm aan,

Een special vermelding is hierbij op zijn plaats voor de vernieuwde opzet van de Curriculumcommissie en het Curatorium. De curriculumcommissie adviseert bij wijzigingen in bestaand opleidingsaanbod vanuit nieuw beleid of wetgeving. Het curatorium is besluitvormend op de kwalificatiedossiers en op de vraag welke opleidingen verplicht zijn voor specifieke functiegroepen. Op basis van het afgeronde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Opleidingsinstituut DJI voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen onder meer de betrokkenheid en deskundigheid van de trainers. Zij zijn tevens van mening dat vooral de transfer van de theorie naar de werkcontext grote meerwaarde biedt, onder andere door de variatie aan diverse werkvormen. Zo levert een training praktische handvatten op en directe toepasbaarheid in de praktijk. Eveneens spreekt men waardering uit over de logistieke organisatie van het Opleidingsinstituut. DJI. Dit maakt dat het OI DJI wordt gezien als een betrouwbare partner door de interne organisatie en de externe (keten)partners.

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