

Klanttevredenheidsonderzoek

Pactum Jeugd en Opvoedhulp

24-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pactum Jeugd en Opvoedhulp vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				50%	20%
Accommodatie③			10%	40%	
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 Vijf 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

Alle referenten zijn werkzaam bij Pactum zelf en geïnterviewden waarden vooral de efficiëntie en het gemak van het inschrijfproces via interne systemen zoals het intranet of het Continu Leren-systeem. "Inschrijven via ons eigen systeem gaat altijd prima," aldus een van de referenten.

Opleidingsprogramma

De meeste geïnterviewden geven aan goed geïnformeerd te zijn over het aanbod van opleidingen via het intranet of collega's. Een respondent benoemt: "Het was allemaal heel duidelijk als ik nog vragen heb, vraag ik dat meestal aan collega's die de training al gehad hebben." De inhoud van het lesprogramma wordt als passend en goed gestructureerd beschouwd, met duidelijke verwachtingen over wat de cursus biedt. Zoals een referent opmerkt: "Het is gewoon duidelijk wat we kunnen verwachten van de cursus."

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt zeer positief beoordeeld door de respondenten. De balans tussen theorie en praktijk wordt gezien als een van de sterke punten van de trainingen. Een geïnterviewde verklaart: "Ik ben normaal best kritisch, maar de inhoud van de trainingen is echt heel goed en toepasbaar binnen ons werk." Dit praktische karakter van de trainingen wordt ondersteund door de diversiteit in didactische werkvormen, zoals discussies, groepsopdrachten en rollenspellen. Een andere referent benadrukt: "We doen vaak rollenspellen, en er is veel ruimte voor eigen inbreng en discussie over hoe je dingen in de praktijk kunt toepassen." De kleine groepsgrootte wordt door sommigen als positief ervaren, omdat dit ruimte biedt voor persoonlijke aandacht en diepgaande discussies. Tegelijkertijd merkt een deelnemer op: "Je zit altijd met een hele kleine groep, waardoor het minder interactief kan zijn. Met meer mensen heb je verschillende visies en ben je niet snel uitgepraat." Daarnaast zijn veel referenten lovend over de ruimte voor eigen inbreng, zowel op het gebied van persoonlijke emoties als praktische ervaringen: "Ik vond het heel fijn dat je veel kon praten over persoonlijke ervaringen en het was een vrij heftig thema en het was fijn dat er ook ruimte is voor wat dit losmaakt", aldus één referent.

Opleiders

De trainers worden door de geïnterviewden zeer gewaardeerd vanwege hun betrokkenheid, deskundigheid en de manier waarop ze hun kennis overbrengen. Een respondent geeft aan: "De trainers zijn heel betrokken en kunnen de stof goed overbrengen. Het is fijn dat ze met z'n tweeën de training geven, wat voor meer variatie en interactie zorgt." Een andere referent merkt op dat de trainers uit het werkveld komen en hierdoor relevante praktijkvoorbeelden kunnen delen: "De laatste jaren zijn er veel nieuwe trainers bijgekomen, die echt uit het werkveld komen en hun passie en inspiratie met ons delen." De trainers worden ook geprezen om hun vermogen om een veilige leeromgeving te creëren, vooral bij het behandelen van gevoelige of emotioneel zware onderwerpen. Een deelnemer verklaart: "De trainers boden veel veiligheid, wat belangrijk was omdat de training soms over heftige situaties ging die veel losmaakten bij mensen." Deze vaardigheid om met emotioneel beladen thema's om te gaan, wordt door meerdere respondenten als een waardevol aspect van de trainers beschouwd. Er is ook positieve feedback over de manier waarop de trainers inspelen op de niveauverschillen tussen de deelnemers. "Ze letten goed op of iedereen het begrijpt en passen hun aanpak aan waar nodig," aldus een geïnterviewde. Echter, een enkele referent geeft aan dat sommige trainers te sterk vasthielden aan hun eigen visie: "Sommige trainers gingen heel diep in op hun eigen visie, wat soms leidde tot vervelende discussies."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als nuttig en passend bij de bijeenkomsten ervaren. "Het materiaal was goed samengevat en sloot goed aan bij de bijeenkomsten," geeft een respondent aan. De meeste geïnterviewden vinden dat het materiaal goed aansluit bij de inhoud van de trainingen. Enkele respondenten zouden echter graag wat meer theoretische diepgang zien, zoals een deelnemer benoemt: "Ik had wel wat meer diepgang verwacht qua theoretische onderbouwing." Eén referent kan zich niet herinneren dat er lesmateriaal was van tevoren.

Accommodatie

De meeste respondenten zijn tevreden over de accommodaties waar de trainingen plaatsvinden. Zoals een geïnterviewde opmerkt: "De locatie is altijd prima, soms is het op onze eigen locatie, soms op een andere locatie van Pactum. Tot nu toe is alles gewoon goed geregeld." De bereikbaarheid en parkeergelegenheid worden over het algemeen positief beoordeeld, hoewel enkele respondenten aangeven dat parkeren soms een uitdaging kan zijn, afhankelijk van de locatie: "Parkeren is niet altijd makkelijk, maar dat is tegenwoordig vaker het geval. Meestal hebben de locaties voldoende parkeergelegenheid." Er zijn enkele opmerkingen over de afstand tot de trainingslocaties. Eén deelnemer geeft aan dat het onduidelijk was of er wel of niet lunch zou zijn, wat voor verwarring zorgde. Deze onzekerheid heeft ertoe geleid dat deze referent een neutrale score geeft. Daarnaast zijn er vijf referenten die geen score geven omdat de training op hun eigen werkplek plaatsvindt.

Natraject

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop de opleidingen worden afgerond, waarbij zowel evaluaties als eindopdrachten worden ingezet. Een respondent merkt op: “Er was een eindopdracht en die zat goed in elkaar.” Ook de certificaten van deelname worden gewaardeerd, omdat ze dienen als een tastbaar bewijs van de voltooide opleiding. Daarnaast benadrukken meerdere respondenten de toegevoegde waarde van de training voor hun dagelijkse praktijk. Een geïnterviewde verklaart: “De opleiding heeft me niet alleen nieuwe inzichten gegeven, maar ook praktische handvatten die ik direct in mijn werk kan toepassen. Dat maakt het echt waardevol.” Voor sommige referenten is de training een verplicht onderdeel, omdat zij nieuw zijn in de organisatie en de training hen bekend maakt met hoe er gewerkt wordt. Vooral voor deze mensen is het halen van de training heel relevant en praktisch toepasbaar. Een referent vertelt: “Als nieuwkomer heb ik door de training echt een beter beeld gekregen van de werkmethode binnen onze organisatie. Dit helpt enorm bij mijn dagelijkse werkzaamheden.” Er is echter ook juist een referent die aangeeft dat de training voor haar minder relevant is, omdat het een verplicht onderdeel is en zij de inhoud al bij een andere werkgever heeft gehad. Zij merkt op: “Hoewel het goed was om alles nog eens door te nemen, voegde de training voor mij persoonlijk niet veel toe, omdat ik het recent al een training heb gehad hiervoor bij mijn vorige werkgever.”

Organisatie en Administratie

De organisatie rondom de trainingen wordt positief beoordeeld. “Informatie van tevoren is heel volledig en kloppend. Trainingen gaan ook bijna altijd door zoals gepland,” zegt een tevreden referent. Er is één opmerking over onduidelijkheden met betrekking tot catering en de locaties van trainingen, wat soms een punt van verbetering kan zijn. Dit punt is in het onderdeel accommodatie beschreven.

Relatiebeheer

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

Prijs-kwaliteitverhouding

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

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over de trainingen. Een positief aspect dat naar voren komt, is de praktische toepasbaarheid van de training. Een geïnterviewde merkt op: “De trainingen zijn echt nuttig, omdat je er direct iets mee kunt doen in de praktijk.” Verder spreken veel referenten zeer positief over de expertise en praktijkervaring van de trainers. Een respondent merkt op: “De trainers hebben veel ervaring en komen zelf uit het werkveld, wat echt een verschil maakt. Ze kunnen de stof op een relevante en boeiende manier overbrengen.” Toch zijn er enkele aandachtspunten die door de respondenten worden genoemd. Zo benoemt een geïnterviewde dat hij het jammer vond dat er soms weinig deelnemers zijn: “Wat ik wel jammer vind, is dat er te weinig mensen op komen dagen. Ik mis dan de verschillende meningen die je kunt uitwisselen met elkaar.” Daarnaast wordt door enkele referenten aangegeven dat er behoefte is aan meer diepgang en vervolgtrainingen: “Het is wel redelijk basis, dus er zou wel een vervolg of verdieping mogen volgen.” Een andere respondent bevestigt deze behoefte aan een logisch vervolg maar dan op het gebied van een logische implementatie: “Bij sommige cursussen is de implementatie nog niet helemaal doordacht, dus dan volg je een cursus zonder dat er daarna echt iets mee gebeurt. Hierdoor blijft het heel oppervlakkig.” De trainingen worden echter alom gewaardeerd om hun directe toepasbaarheid en de expertise van de trainers, met daarbij de mogelijkheid om in de toekomst nog meer verdieping en variatie aan te bieden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vlist voerde met Pactum Jeugd en Opvoedhulp op 24-10-2024.

Algemeen

Pactum biedt kinderen, jongeren en hun gezinnen hulp bij opgroeien en opvoeden. Pactum is een netwerkorganisatie en werkt nauw samen met gemeenten en hun lokale toegang, maar ook met lokale en landelijke ketenpartners. Samen kunnen zij betere hulp bieden aan kinderen, jongeren en hun gezinnen zodat zij op eigen kracht verder kunnen. Jeugdzorgaanbieders Bijzonder Jeugdwerk en Rubicon zijn per 1 januari 2022 verder gegaan onder de naam Pactum. Vanaf die datum vormen de Brabantse jeugdzorgaanbieder Bijzonder Jeugdwerk en de Limburgse organisatie Rubicon jeugdzorg samen met Pactum één stichting voor hulp en ondersteuning aan kinderen, jongeren en hun gezinnen. De drie jeugdzorgaanbieders werkten al langer samen onder de vlag van VIGO, waar ook ggz en forensische zorg onder vallen. Het was een logische stap alle jeugdexpertise te bundelen in één stichting en samen de beste zorg te bieden. De instellingen blijven ieder werkzaam in hun eigen regio. Zij hebben in deze regio's verschillende locaties waar zij hulp bieden. Daarnaast zijn er drie regiokantoren. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de scholingsactiviteiten met een open inschrijving.

Kwaliteit

Kwaliteit is bij Pactum belangrijk. De trainingen van Pactum zijn geaccrediteerd bij het SKJ, wat kwaliteitseisen stelt aan de trainingen. Dit is van belang voor de permanente opleidingseisen waaraan de medewerkers moeten voldoen voor de SKJ-registratie. Pactum biedt de opleidingen aan langs verschillende leerlijnen met thema's die aansluiten op de leerbehoeftes per zorgvorm en deelgebied. Aan de teams van medewerkers zijn gedragswetenschappers verbonden. Zij gaan na wat er speelt in het vakgebied en welke leerbehoeftes er zijn in de teams. De leerlijnen worden daar waar nodig daarop aangepast. Vanuit Opleiden & Leren wordt gekeken hoe een training kan worden gefaciliteerd: in huis of extern. Hierin wisselt Pactum voor sommige trainingen uit met een andere jeugdzorg-organisatie.

De gedragswetenschappers blijven op de hoogte door het bezoeken van congressen. Ook draaien zij mee in de dagelijkse praktijk. Daarnaast vindt regelmatig op de werkvloer een zogeheten moreel beraad plaats waarin een praktijksituatie wordt getoetst aan de beroepscode. Dit kan leiden tot aanscherpen van het opleidingsprogramma.

Er is veel aandacht voor het implementeren van het geleerde op de werkplek, bijvoorbeeld als het gaat om een bepaalde methodiek. Dit toepassen kan door verschillen in visie lastig zijn. Pactum doet daarbij een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de professional om na te gaan: welke invloed heb ik? Dat past bij de focus op de medewerker als autonome professional.

Het trainerschap is een rol die wordt vervuld het uitoefenen van de functie. Dit maakt dat trainers middenin de praktijk staan. Trainers scholen zich op basis van de leervragen, verplichte opleidingseisen voor licenties voor diverse methodieken.

Trainingsmateriaal wordt door Pactum zelf ontwikkeld en actueel gehouden. Presentaties, e-learnings en literatuur zijn beschikbaar via een LMS. Iedere training wordt op papier of digitaal geëvalueerd. De trainers zijn daarvoor verantwoordelijk. Tot slot is er aandacht voor kwaliteit vanuit de interne audits waarbij ook Leren & Ontwikkelen onder de loep wordt genomen.

Continuïteit

Na de bundeling van de diverse organisaties tot één stichting is er nu aandacht om scholing en opleiding vanuit de betreffende organisaties effectief samen te voegen om zo de professionals zo goed mogelijk te ondersteunen en te blijven binden.

Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Pactum voor trainingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Pactum zet in op het doorontwikkelen van de professionaliteit van de medewerkers: hoe blijven zij beschikken over de kennis, expertise en tools om goede zorg te bieden als autonome professional. Hierbij is er ook aandacht voor de vakbekwaamheid van zij-instromers en niet-geregistreerde medewerkers zodat Pactum doelgroep goed kan blijven bedienen.

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