

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Jeugdformaat
Academie

08-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Jeugdformaat 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	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				38%	62%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				38%	62%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				13%	38%
Natraject③				13%	62%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				13%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				13%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Jeugdformaat (hierna Jeugdformaat te noemen) zijn via hun werkgever of collega's bij het instituut terechtgekomen. Enkel vertellen ieder: "De opleiding zat in het vaste aanbod van mijn werkgever. Ik vond het wel mooi om even wat handvatten te krijgen", "De zorgcoördinator van mijn school beval mij de training aan" en "Eén van mijn medewerkers had de training gedaan en was er enthousiast over. Mijn inhoudelijk manager is gaan zoeken en kwam bij Jeugdformaat terecht." Enkele anderen zeggen: "Ik ben de training via LinkedIn tegengekomen", "Ik krijg de nieuwsbrief met het trainingsaanbod. Ik ben er via mijn werk veel mee bezig, en dit leek mij een geschikte training" en "Wij nemen dit traject al jaren af bij Jeugdformaat. Zowel de kinderen als de ouders zijn tevreden."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding van de deelnemers verloopt vlot en naar wens. Een referent: “Je ontvangt kort na aanmelding een bevestiging, en wat later een uitnodiging met een routebeschrijving.” De opdrachtgevers onder de referenten geven aan dat er goed navraag wordt gedaan naar de maatwerkbehoefte: “Er is uitgebreid gesproken met een medewerker van mij en goed geluisterd naar onze wensen” en “Wij hebben prima kunnen aangeven wat wij wilden.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Het geeft naar hun mening voldoende informatie over wat er in de opleiding aan bod komt en is in overeenstemming met de daadwerkelijke uitvoering. Enkele reacties: “Alles was duidelijk en het klopte met hoe het echt was”, “Alles stond erin”, “Ze hebben gezegd wat ze zouden doen en gedaan wat ze hebben gezegd” en “Het programma geeft een duidelijk beeld van wat je te wachten staat. Je kunt er makkelijk collega’s naartoe verwijzen.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Wat ik me ervan kan herinneren, is dat het programma voor meerdere interpretaties vatbaar was.”

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de opleidingen sluit voldoende aan bij de praktijk. Het interactief gehalte is naar wens. Er wordt goed rekening gehouden met de verschillende achtergronden van de deelnemers. Enkele reacties: “Onze vragen werden goed beantwoord. Het sloot heel goed aan bij de dagelijkse praktijk”, “Het was een klein clubje. Iedereen kreeg tijd en ruimte om vragen te stellen. We hadden gevraagd om toepasbare tools en hebben deze ook gekregen”, “Heel veel deelnemers hadden een casus op hun locatie of waren ergens tegenaan gelopen. Ze konden allemaal terecht” en “Het was een hele mix aan mensen qua functie. Daar werd prima op aangehaakt.” Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot: “De tijd was wat kort. Het had wat mij betreft drie uren in plaats van twee mogen zijn”, “We hadden graag wat meer verdieping gewild” en “Ik was de enige docent onder de deelnemers. Ik had meer willen horen over wat een scheiding doet met een kind. Dit was meer een basismodule. Het ging meer over het zorgcircuit.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men is lovend over hun kennis van zaken en didactische en persoonlijke vaardigheden. Men zegt: “De docenten waren fantastisch. Ze hadden voldoende kennis en expertise om je vragen goed te beantwoorden. Ze waren duidelijk en sympathiek”, “De docenten vertelden op een fijne manier. Je voelde je gelijk op je gemak bij hen”, “Ze zijn deskundig en betrouwbaar” en “Ze hebben het vertrouwen van de kinderen.” Verder vertelt men: “De docenten luisterden goed, naar de deelnemers en naar elkaar” en “Ze speelden prima in op de vragen van medewerkers. Ze konden het onderwerp dromen en ook op onverwachte vragen antwoord geven. Ze hadden de trainersvaardigheden in huis om een vraag even te parkeren of er juist op in te gaan.” Ook over de praktijkervaring van de docenten is men tevreden: “Ze hadden veel ervaring met verschillende situaties en casussen”, “Het was duidelijk dat ze uit die wereld kwamen” en “Het waren echt mensen uit de praktijk. Ze konden de theorie goed koppelen aan praktische voorbeelden.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen, boeken en digitale lesstof. Het voldoet inhoudelijk en qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “De map is heel compleet en ziet er goed uit”, “We hebben bruikbare links ontvangen en het een en ander op papier gekregen”, “Er staat heel veel achtergrondinformatie op de website” en “De PowerPoint was erg ondersteunend. Samen met mijn aantekeningen is het voldoende zo.” Iemand voegt nog toe: “Het materiaal was heel beeldend. We kregen bijvoorbeeld een cirkel met poppetjes die je kon verplaatsen, waardoor je het beter kon onthouden.” Het materiaal is goed geschikt als naslagwerk. Een referent ter illustratie: “Het boek was aanvullend en behulpzaam. Het is een goed naslagwerk. Ik gebruik het nog steeds, ook voor mijn medewerkers.”

Accommodatie

De accommodatie stemt allen die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid en de lesruimten zijn naar wens. Enkele reacties: “Het was ergens bij Den Haag. Het was een makkelijke en prettige locatie”, “Het was een kantoor op een bovenverdieping. Er waren wat ICT-problemen maar de ruimte was prima. Het was goed bereikbaar en er was voldoende parkeerplek” en “Het was redelijk in de buurt. De ruimte was groot genoeg. Ik had het gevoel dat we in een vergaderzaal zaten. Het was heel knus. We werden niet gestoord.” De helft van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe omdat er in hun situatie sprake was van in-company trainingen.

Natraject

Alle referenten die hun mening uitspreken over het natraject zijn er (zeer) tevreden over. Twee referenten kennen het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. De deelnemers ontvangen in de regel een certificaat van deelname en krijgen wanneer van toepassing studiepunten toegekend. Ook krijgen zij een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Bij wijze van nazorg wordt de presentatie nagezonden. Met de opdrachtgever wordt mondeling geëvalueerd. Over de evaluatie en de nazorg is men te spreken: “Mijn medewerker die het traject organiseert is uitgenodigd voor een evaluatie. Zij gaf aan dat de deur heel erg open wordt gezet om nog om advies te vragen”, “Er wordt met ons en met de ouders geëvalueerd. De kinderen krijgen een diploma”, “Er is een groepsapp gestart” en “De docent heeft aangegeven dat we hem altijd konden bellen met vragen.” Over de vervolgmogelijkheden wordt verschillend gedacht. Meerderen geven aan dat er verdieping mogelijk is: “Ik ben er via de groepsapp achter gekomen dat er een vervolgrtraining is” en “Ze hebben mij de verdiepingsmodule geadviseerd. Ik heb mij al aangemeld.” Een ander ervaart het tegengestelde: “Ik heb laten weten dat ik geïnteresseerd ben in verdieping maar de vervolgrtraining gaat over de juridische aspecten. Dat is niet waarnaar ik op zoek ben.” Over het resultaat van de opleidingen is men in meerderheid tevreden: “Ik heb mijn SKJ in orde kunnen krijgen en ik vond het fijn om dingen te leren over scheiding, kinderen en ouders”, “Mijn vragen zijn goed beantwoord”, “Mijn kennis is aangevuld met actuele informatie. Het was op het moment van de training net ingevoerd dat als de vader het kind erkent, hij dan ook meteen het gezag heeft”, “Onze medewerkers hebben er heel veel uitgehaald. Los van de kennis was dat ook soms de bevestiging dat ze op goede spoor zitten” en “Het was heel waardevol. Het is fijn om op mijn afdeling pedagogiek nog anderen te kunnen adviseren.” Eén referent toont zich wat minder enthousiast: “De training beantwoordde inhoudelijk niet aan wat ik zocht.”

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen allen een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is lovend over de bereikbaarheid, de accuratesse, de communicatie en de snelheid van handelen: “Ze zijn goed te bereiken en je krijgt snel een reactie”, “Ik heb heel prettig mailcontact gehad met een van de trainers over een paar organisatorische dingen”, “Alles klopt. Je krijgt vlot een bevestiging en een routebeschrijving. Ik kreeg ook keurig een telefoontje en een appje over een tijdstip dat was veranderd” en “Ik heb hen op geen enkele fout kunnen betrappen, alles is perfect verlopen.”

Relatiebeheer

Het merendeel van de referenten geeft geen oordeel over het relatiebeheer omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. Twee referenten kennen wel een score toe; zij tonen zich (zeer) tevreden en zeggen ieder: “Ik krijg met enige regelmaat hun nieuwsbrief. Dat is voor mij voldoende” en “We hebben goed contact. Ik heb nog eens meegedaan aan een prijsvraag en een boek gewonnen. Een coördinator is bij op kantoor geweest om in een vergadering info te geven over een bepaald product. Prima zo.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf van de acht referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie. De drie referenten die wel hun mening uitspreken, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Twee van hen zeggen ieder: “De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit is goed in balans” en “Bij mijn weten hebben wij niets hoeven te betalen, dus het kan niet beter.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van Jeugdformaat. Hun lof betreft allereerst de inhoud. Naar hun mening wordt theoretische diepgang goed gecombineerd met een grote mate van praktijkgerichtheid: "Het werd duidelijk uitgelegd. Er was alle ruimte voor vragen en casuïstiek", "Je krijgt een open, heldere uitleg en er wordt steeds gelinkt tussen praktijk en theorie", "We hebben heel veel cijfermatige informatie gekregen, bijvoorbeeld over het percentage kinderen dat last heeft van scheiding", "Het was een inhoudelijk goed en praktisch erg toepasbaar stukje psycho-educatie. Ze gaven bijvoorbeeld een cirkel met fases van rouwstadia die heel helpend is voor in de praktijk." Ook de kwaliteit van de trainers wordt geprezen: "Zij zitten er middenin. Ze leggen duidelijk het proces en de mogelijkheden uit", "Zij weten uit ervaring wanneer iets helpend is of wanneer iets later ingezet moet worden", "Ze helpen de kinderen goed" en "Ik ben onder de indruk van hun kennis en ervaring op dit specifieke onderwerp. Wij zijn gewend om heel veel trainingen zelf te geven. Mijn leidinggevende is al aandachtsfunctionaris, maar deze mensen zijn zó gespecialiseerd en hebben het zo bij de hand gehad, dat ze het wel héél makkelijk kunnen overbrengen." Eén referent draagt nog wel een suggestie aan tot verbetering: "Het zou erg behulpzaam zijn als er een inhoudelijke training zou komen voor docenten, gericht op hoe je als docent kinderen kunt begrijpen en helpen." Allen tonen zich desgevraagd genegen om de maatwerkopleidingen van Jeugdformaat aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	30%	50%
Accommodatie③				10%	50%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④			10%		
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Negen referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Negen referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Jeugdformaat is werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. Een aantal geeft aan dat de in dit onderzoek door hen beoordeelde opleiding door de werkgever verplicht was gesteld; anderen namen op eigen initiatief deel. Enkelen vertellen ieder: "Ik heb volledig op eigen initiatief aan de training deelgenomen. Ik hoorde er heel veel over, dus mijn nieuwsgierigheid was gewekt", "Ik ben zelf nogal creatief en dacht dat het goed toepasbaar zou zijn in mijn werk", "Het is altijd interessant als het over cultuur gaat" en "Het was een teamtraining maar ik heb er graag aan meegedaan." Het voortraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt naar wens. Een referent: "Je krijgt heel snel een bevestiging met tijd en plaats. Een tijdje later komt er nog een herinnering." Ook het toezenden van inlogcodes, materiaal en voorbereidende huiswerk verloopt naar verwachting.

Enkele referenten: “Je kon je inlezen op een onlinesysteem” en “Alles staat klaar, inclusief de lesstof en de voorbereidende opdrachten.” Soms is er sprake van persoonlijk contact en/of enig maatwerk: “De trainer neemt contact met ons op om aan te geven wat er nodig is”, “De trainer doet zelf de intakegesprekken met de deelnemers” en “Wij zijn een trauma-sensitieve school. Wij hebben vooraf kunnen aangeven welke docenten wij wilden.” Eén referent zet bij het voortraject nog wel een kritische noot: “Wij moeten de afspraken met de ouders zelf inplannen. Ik zou willen dat Jeugdformaat dat deed.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma, zoals het in de mailing wordt gepresenteerd, zijn bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Het programma geeft volgens de (zeer) tevreden referenten duidelijke informatie over de inhoud van de opleidingen en een goed beeld van de werkelijke gang van zaken. Enkele referenten: “Er wordt helder uitgelegd wat je van de opleiding kunt verwachten en hoeveel tijd er aan welke onderwerpen wordt besteed” en “Zoals het in het programma omschreven werd, klopte het met de werkelijkheid.” Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening: “Het programma was nogal beknopt. Ik zou het op prijs hebben gesteld als de oefeningen en opdrachten wat uitgebreider waren omschreven.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het programma was niet helemaal duidelijk voor de leerlingen en voor de docenten en mentoren die moeten voorselecteren.” De prijsopgave is naar de mening van de referenten helder en correct.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Het interactief gehalte, de ruimte voor eigen inbreng en de afwisseling in werkvormen zijn naar wens. Enkele reacties: “De leerlingen geven aan dat er goed wordt ingehaakt op wat er leeft in de groep, en dat het interactief is. Ze oefenen bijvoorbeeld met rollenspellen en met het geven van feedback aan elkaar”, “Het was een kleine groep. Hoewel het online was, was er veel interactie met de trainer en tussen de mensen onderling. We werden bijvoorbeeld in ‘rooms’ gezet”, “We hebben elkaars tekeningen gebruikt, het was heel inspirerend”, “Je kon volop vragen stellen en cases inbrengen” en “Het was een erg leuke training. We gingen wandelen in de duinen en kregen opdrachten om met een klein clubje uit te voeren. Het startte en eindigde met een schaalvraag. Er was voldoende ruimte om te reflecteren” en “Het was heel boeiend. Je werd echt geprikkeld tot doen en ervaren. Je kreeg bijvoorbeeld een ballon voor je neus en dan kwamen ze met een prikker langs, zodat je kon voelen wat spanning betekent. Het was goed behapbaar, met tijd ertussen om dingen toe te passen en er vragen over te stellen.” Ook de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk roepen tevredenheid op: “Er werden leuke, realistische voorbeelden gebruikt”, “Het zijn dingen waarmee wij dagelijks te maken krijgen” en “De aandacht bleef goed gefocust doordat je theorie en praktijk door elkaar voorgeschiedt kreeg.” Enkele voegen ieder nog toe: “Je kunt merken dat de voorbereiding goed is. Ook is er nog ruimte voor een gesprek na de training. De deur gaat niet om 17.00 uur dicht” en “De trainer doet ook de terugkoppeling naar de ouders. Wij zijn daar als school heel blij mee.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Sommige leerlingen vallen uit omdat ze vinden dat minder goed bij hen past.”

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische capaciteiten: “Het was een fijne trainer die er duidelijk genoeg verstand van had”, “Het zijn ervaren collega’s. Ze kunnen het goed overbrengen”, “De trainer wist veel en kon goed vertellen”, “De trainer heeft goed afgestemd. Inhoudelijk wist ze meer dan voldoende” en “De trainer was heel rustig en gedegen. Ze legde het goed uit. Zij gaf ruimte aan iedereen, ook als mensen zich niet zo comfortabel voelden met iets.” In een aantal gevallen is er sprake van twee trainers. Een referent die hierover enthousiast is zegt: “Een van de trainers was van Jeugdformaat en de ander was specialist/hulpverlener zzp. Ze vulden elkaar goed aan.” De neutraal gestemde is in dit verband wat minder positief en licht de toegekende score als volgt toe: “De balans tussen de docenten was niet ideaal.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog een kritische noot: “Soms wilde de trainer dingen anders dan de school. De trainer heeft daarin overigens wel zijn weg in gevonden”, “Eén van de trainers was wat lang van stof” en “De ene trainer was wat hautain en sloot niet goed aan bij de doelgroep.”

Trainingsmateriaal

Acht van de negen referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal kennen een score 'vier' of 'vijf' toe en er wordt één 'drie' gegeven. Het materiaal bestaat uit hand-outs, boeken en online materiaal. Het bevat de meeste referenten zowel qua inhoud als qua vormgeving goed. Het wordt veelal van tevoren uitgereikt en/of online beschikbaar gesteld. Enkele reacties: "Het materiaal is goed en duidelijk", "Ik denk dat de boekjes goed voldoen", "Je krijgt voldoende achtergrondinformatie die je als naslagwerk kunt gebruiken", "Je kreeg op voorhand online lesstof en ook een soort hand-out. Ze hadden het goed voorbereid" en "Het materiaal ziet er prima uit. De stof wordt er duidelijk, stapsgewijs en volgens de richtlijnen uitgelegd. De deelnemers hebben er echt iets aan." Iemand voegt nog toe: "Er werden in de training zelf heel veel verschillende leuke dingen gebruikt. De trainster vertelde onder andere iets aan de hand van de vingers van een hand, heel beeldend!" De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het zou fijn geweest zijn als we een lijstje hadden gekregen met relevante dingen die je van de website kon halen." Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Ze tonen hun waardering voor de inrichting van de leslokalen en de voorzieningen. Ook is er tevredenheid over de omgeving. Een greep uit de reacties: "Het lokaal is prima. De koffie en de thee ook", "De zaal is groot genoeg. Het is geschikt voor groepsopdrachten", "We konden lekker de duinen in, ook als onderdeel van de training" en "Er was koffie, thee en fruit. Prima zo." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Ik had wel een lekkere lunch gehad willen hebben. Die was er niet bij." Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe omdat er in hun situatie sprake was van online of in company opleidingen.

Natraject

Het natraject roept bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; er wordt één score 'drie' toegekend. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Een referent: "Je kunt het certificaat in je eigen online omgeving downloaden." De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook wordt er mondeling met hen geëvalueerd. Een referent voegt toe: "Er is zowel met de ouders als met ons heel zorgvuldig geëvalueerd." Enkel tonen zich in het bijzonder tevreden over de nazorg: "Er is nog een soort verslag met een eindconclusie over het resultaat gemaakt" en "Je kunt de sprekers altijd nog bellen met vragen." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "Ik zou het fijn hebben gevonden om af en toe een reminder te ontvangen met tips, of een opdracht om te oefenen, zodat het levend blijft." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen tonen de meesten zich positief: "De ogen en oren zijn geopend", "Ik ben al tientallen jaren hulpverlener. Ik ben tot de conclusie gekomen dat ik al aardig wat weet. Dat is ook wat waard. Verder heb ik vooral veel aan de lijsten en de website", "Ik weet nu dat je meer uit kindertekeningen kunt halen dan ik dacht", "Ik ben mij bewust geworden van mijn oordeel", "Wij kunnen het oplossingsgericht vragen heel goed gebruiken" en "We hebben heel veel praktische handvatten en inzichten gekregen om in te zetten bij het traumasensitief werken."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De communicatie en de punctualiteit komen tegemoet aan de verwachtingen: "Alles is heel strak geregeld. Ze beginnen op tijd en hebben het goed op orde", "Ze zijn goed bereikbaar", "We hebben een vast aanspreekpunt. De communicatie is heel netjes", "De terugkoppeling over de aanwezigheid en dergelijke is heel punctueel" en "Alles is keurig geregeld. Het certificaat krijg je meteen toegestuurd om te uploaden, met een bedankje erbij voor je deelname." Ook over de flexibiliteit en de klantvriendelijkheid is men te spreken: "Ze zijn erg flexibel met de inschrijvingen", "Ze zijn heel soepel. Ik zat in een crisis met een gezin. Ik kon het op een ander tijdstip inhalen", "Als ik een vraag heb of als ik er niet in kan online, dan helpt degene die verantwoordelijk is voor alle opleidingen mij binnen een halve dag" en "Ze communiceren actief over vrije plekken die ze aanbieden. Heel prettig!"

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, ofwel omdat zij er geen zicht op hebben, ofwel omdat zij in dienst zijn bij Jeugdformaat. De enige die wel een score geeft, toont zich niet helemaal tevreden en geeft de volgende toelichting: "Ik merk niet zoveel van relatiebeheer. Af en toe een heads-up over iets vernieuwends in de trainingen zou weleens leuk zijn."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding geeft negentig procent van de referenten geen oordeel, bij gebrek aan informatie. De enige referent die wel een score geeft, toont zich tevreden en zegt: “De prijs-kwaliteitverhouding is wel goed. Dit zijn wel gewone prijzen in de markt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Jeugdformaat zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, tonen zij zich allereerst enthousiast over de inhoudelijke kwaliteit en de praktijkgerichtheid: “Het was een duidelijk verhaal en je werd zelf aan het werk gezet”, “Het is heel helpend dat er wordt gewerkt vanuit de cognitieve gedragstherapie”, “De kracht van het webinar zat hem in de combi van theoretische kennis en het eigen persoonlijke verhaal”, “Het lezen van elkaars tekeningen en de theorie erachter was heel waardevol” en “De boodschap van de training, namelijk dat de natuur iets met je hersenen doet waardoor je in balans komt, werd op een heel laagdrempelige en praktische manier aangeboden.” Verder voegt men nog toe: “Het was fijn dat de training aan teams wordt aangeboden, zoals bij ons het geval was. Op die manier kon het een beetje op ons geënt worden” en “Jeugdformaat komt met een duidelijk plan, compleet met tijdstippen. Het gaat altijd door, er zit continuïteit in.” Ook over het totale aanbod aan open opleidingen van Jeugdformaat is men te spreken. Enkele referenten in dit verband: “Het aanbod is heel breed. Je kunt je blijven ontwikkelen” en “Ze hebben voor elk wat wils.” Naast lovende woorden zijn er ook twee verbeterpunten: “Wat meer verdieping in de vorm van complexere casussen om mee te oefenen, zou wel fijn zijn” en “Het zou wat dieper behandeld kunnen worden. Wat ook een goede aanvulling zou zijn, is een uit een andere cultuur afkomstige trainer.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van Jeugdformaat aan te bevelen bij derden.

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 Jeugdformaat Academie op 08-11-2024.

Algemeen

Jeugdformaat biedt specialistische jeugd- en opvoedhulp in de regio Haaglanden, gericht op jongeren met complexe en meervoudige problematieken. Samen met diverse zorg- en onderwijspartners hanteert de organisatie een multidisciplinaire aanpak, bestaande uit observatie, diagnostiek en behandeling. Meer dan 1.000 professionals ondersteunen jaarlijks ruim 10.000 kinderen, jongeren en hun ouders die tijdelijk niet op eigen kracht verder kunnen. Interne opleiding en scholing van medewerkers zijn essentieel binnen Jeugdformaat. De organisatie biedt professionals mogelijkheden om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen, met trainingen die nauw aansluiten op de praktijk en ruimte bieden voor interactie en het inbrengen van eigen casuïstiek. Begin 2021 zijn de opleidingsactiviteiten van de Kennis Academie van Jeugdformaat samengevoegd met die van Schoolformaat (schoolmaatschappelijk werk), onder de naam Jeugdformaat Academie. Deze academie biedt zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met open inschrijving aan. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingsactiviteiten van de Jeugdformaat Academie en omvat zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met open inschrijving. Het gesprek is gehouden met mevrouw Van Duren.

Kwaliteit

Jeugdformaat zet zich in voor trainingen van hoge kwaliteit die aansluiten bij actuele thema's zoals traumasensitief werken, hechtingsproblematiek en oplossingsgericht werken. De trainingen worden gegeven door een vaste groep trainers die actief zijn binnen Jeugdformaat. Ze zijn goed geschoold en weten theorie en praktijk effectief te verbinden. Omdat ze zelf ook in de praktijk werken, zijn de trainingen direct toepasbaar en relevant voor deelnemers. Jeugdformaat investeert sterk in de professionalisering van haar trainers. Er is een vaste overlegstructuur met regelmatige bijeenkomsten waarin intervisie en feedback centraal staan. Trainers krijgen feedback uit evaluaties, waarin hun kennis en ervaring als sterke punten worden gewaardeerd. Deze evaluaties geven Jeugdformaat waardevolle inzichten voor verbeteringen en de ontwikkeling van nieuwe trainingen. Nieuwe trainingen worden opgezet door een opleidingsdeskundige, vaak samen met gespecialiseerde trainers. Zo blijft het aanbod up-to-date en sluiten de trainingen aan op de laatste ontwikkelingen in het vakgebied. Door deze aanpak helpt Jeugdformaat haar professionals om het verschil te maken in het leven van kinderen en jongeren.

Continuïteit

Jeugdformaat richt zich niet alleen op de permanente ontwikkeling van haar eigen medewerkers, maar ook op externe professionals. De academie heeft een sterke naamsbekendheid opgebouwd bij gemeenten en andere samenwerkingspartners in de zorg en het onderwijs. Met een breed scala aan opleidingen draagt zij bij aan de deskundigheidsbevordering van professionals, zodat zij als experts kunnen worden ingezet voor verdere hulpverlening aan cliënten en hun sociale omgeving. De positieve resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken, de focus op kwaliteit en de gedeelde informatie tijdens recente bezoeken geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Jeugdformaat voor de komende periode voldoende is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Jeugdformaat heeft veel kennis en ervaring in specialistische jeugd- en opvoedhulp, basis jeugd-GGZ, onderwijs en preventie. Met deze expertise wil de academie de toekomstkansen van kinderen, jongeren en hun ouders vergroten. Trainingen worden altijd afgestemd op de specifieke behoeften en leervragen van de deelnemers en zijn flexibel: ze kunnen fysiek, online of incompany plaatsvinden. In de huidige samenleving wordt er steeds meer gevraagd van jeugd- en onderwijsprofessionals, die zichtbaar aanwezig zijn in de omgeving van hun cliënten en leerlingen. Jeugdformaat Academie ondersteunt hen met actuele trainingen en themabijeenkomsten, waarin professionals vaardigheden en hulpmiddelen aangereikt krijgen om de uitdagingen van vandaag aan te gaan. De academie monitort regelmatig de effectiviteit van haar hulpverlening. De inzichten die hieruit voortkomen worden besproken en opgevolgd om de dienstverlening verder te verbeteren. De snelle en flexibele manier waarop Jeugdformaat inspeelt op nieuwe scholingsbehoeften, actuele ontwikkelingen volgt en actief meedenkt, onderstreept haar betrokken en proactieve aanpak.

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