

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Brabant

22-01-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Brabant 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		10%	10%	40%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering		10%		40%	50%
Opleiders		10%		50%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	20%	60%
Accommodatie				50%	50%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer		10%		40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen inzicht.
- ③ Tien referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit onderzoek naar open trajecten verzorgd door Jeugdbescherming Brabant hebben tien referenten hun medewerking verleend. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop Jeugdbescherming Brabant het voortraject vormgeeft. Alle referenten werken bij dezelfde organisatie. In sommige gevallen is deelname aan een opleiding verplicht, terwijl anderen hier vrijwillig voor hebben gekozen.

Een van de geïnterviewden vertelt: "Het is een verplichte opleiding die ik moet volgen. Via het interne systeem kan ik eenvoudig een datum kiezen die voor mij past. Dat werkt heel makkelijk." Een ander vult aan: "Voor mij is het vaak even zoeken naar een opleiding die goed aansluit bij mijn functie. Soms worden opleidingen ook aanbevolen door collega's. Ik heb op die manier mijn keuze gemaakt."

Een derde geïnterviewde merkt op: "Ik moet eens in de vijf jaar een bepaald aantal SKJ-punten behalen. De hoeveelheid punten die een opleiding oplevert, speelt een rol in mijn keuze. Ik kan de opleidingen makkelijk online selecteren en me eenvoudig inschrijven. Daarnaast zijn er ook verplichte opleidingen."

Niet iedereen is echter tevreden. Een van de referenten beschrijft zijn ervaring als volgt: “Het inschrijven ging snel; ik hoefde alleen maar op de juiste pagina een datum aan te klikken. Helaas is de opleiding twee keer niet doorgegaan omdat er te weinig deelnemers waren ingeschreven. Ik heb er zelf achteraan gebeld en het belang van de opleiding uitgelegd. Ze hebben mij toen beloofd dat de opleiding de volgende keer wél zou doorgaan, zelfs bij te weinig deelnemers. En dat is uiteindelijk ook gebeurd.”

Een andere referent geeft een neutrale score en licht toe dat het haar niet duidelijk was dat er een aanzienlijke tijdsinvestering voorafging aan de training door een verplichte e-learningmodule.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma dat door Jeugdbescherming Brabant wordt aangeboden. Eén van hen motiveert dit als volgt: “Afhankelijk van het soort opleiding krijg je soms een e-learningmodule, moet je documenten afdrukken of huiswerkopdrachten maken. Als je vragen hebt, kun je altijd contact opnemen. Alles is goed geregeld en het staat duidelijk uitgelegd.” Een ander vertelt: “Vooraf ontvang je meestal een mail waarin in een notendop wordt uitgelegd waar de training over gaat. Dat is heel handig.”

Toch is de inhoud van het programma niet voor alle deelnemers direct duidelijk. Enkele citaten: “Vooraf had ik een ander beeld van de training dan wat uiteindelijk werd besproken. Dat vond ik wel verwarrend.” Een ander merkt op: “Het programma was beschreven, maar ik wist niet precies wat het inhoudelijk zou inhouden. Dat had achteraf nog iets concreter gekund.”

Ook was er een geïnterviewde die ontevreden was en het volgende vertelde: “Het programma was duidelijk en volledig afgestemd op de doelgroep. Toch had ik het fijn gevonden als er ook iets over AI was besproken.”

Uitvoering

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop Jeugdbescherming Brabant de verschillende trajecten heeft uitgevoerd. Vijftig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

Eén van de geïnterviewden vertelt enthousiast: “Het is echt een aanrader! De training werd gegeven door een ervaringsdeskundige, iemand die hetzelfde heeft meegemaakt. Zij gaf aan wat belangrijk is, en dat geeft echt meerwaarde. Je krijgt allerlei tips en ideeën waar je zelf niet direct bij stilstaat. Het was bovendien heel interactief, met opdrachten erbij.”

Een andere geïnterviewde vult aan: “Ik moest wel even wennen aan het persoonlijke karakter van de training, maar de sfeer in de groep was prima. Ik voelde me op mijn gemak om dingen te delen.”

Hoewel de meeste referenten positief zijn, noemen sommigen ook aandachtspunten. Zo zegt een geïnterviewde:

“De training bestond vooral uit luisteren en het krijgen van tips en trucs. De diepgang vond ik goed, maar sommige onderwerpen konden sneller worden besproken, terwijl andere juist meer aandacht mochten krijgen. Soms waren er echte eyeopeners, maar je krijgt niet veel tijd om te oefenen.”

Een geïnterviewde die ontevreden is, licht dit als volgt toe: “Deze specifieke training vond ik wel goed, maar bij veel trainingen ontbreekt het aan een professionele opbouw en diepere kennis. Voor ervaren krachten zoals ikzelf brengt zo’n training weinig nieuws.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Jeugdbescherming Brabant worden ingezet. De tevredenheid wordt onderbouwd door opmerkingen zoals: “De trainers hebben echt praktijkervaring, kunnen boeiend vertellen en geven allerlei voorbeelden. Het sluit daardoor heel goed aan op de praktijk, en dat vind ik prettig.” Een andere referent zegt: “De trainer wist met veel flair en enthousiasme het over te brengen. Wat mij vooral aansprak, was dat hij moeilijke onderwerpen niet uit de weg ging en duidelijk maakte welke eigen verantwoordelijkheden je hebt in bepaalde situaties. Dat vond ik heel leerzaam.” Ook de samenwerking tussen trainers wordt gewaardeerd, zoals blijkt uit de volgende opmerking: “De twee trainers wisselden elkaar goed af. Ze brachten een mooie combinatie van theorie en praktijk, beantwoordden onze vragen duidelijk en gebruikten filmpjes met voorbeelden.”

Hoewel de praktijkervaring van de trainers duidelijk naar voren komt, zien zowel een ontevreden als een tevreden geïnterviewde toch ruimte voor verbetering. Een van hen merkt op: “Het ontbreekt soms aan een professionele aanpak. Dat merk je in de manier waarop ze de training geven en de inhoud overbrengen.”

Trainingsmateriaal

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal, terwijl één geïnterviewde aangeeft dat er helemaal geen gebruik werd gemaakt van trainingsmateriaal. Een referent zegt hierover: "Het trainingsmateriaal staat vaak al op de site of wordt tijdens de opleiding uitgedeeld. Alles is goed verzorgd en up-to-date. Je bent zelf verantwoordelijk als je het wilt printen. Ik bundel het materiaal meestal zelf. Soms gebruik ik het ook als naslagwerk." Een andere geïnterviewde vult aan: "We moesten onze eigen laptop meenemen. Tijdens de training wordt van alles digitaal gedeeld. Achteraf kregen we ook een reader. Ik neem mezelf elke keer voor om het materiaal als naslagwerk te gebruiken, maar in de praktijk komt het daar vaak niet van." Een derde merkt op: "Het trainingsmateriaal was leuk gedaan. Er zaten onder andere video's bij." Een referent met een neutrale score benoemt echter dat er nauwelijks trainingsmateriaal aanwezig was en zegt: "Het was fijn geweest als hetgeen wat besproken werd, gebundeld en gedeeld zou zijn."

Accommodatie

In de meeste gevallen vond de training intern plaats, en af en toe extern. De accommodaties die door Jeugdbescherming Brabant worden gebruikt, voldoen aan de wensen van de referenten. Dit blijkt duidelijk uit de volgende citaten: "De accommodatie bevond zich aan de overkant van ons gebouw. Het was een goede vergaderruimte, netjes en professioneel," en "De accommodatie was goed. De ruimte was ruim en comfortabel. Er was voldoende zitruimte voor iedereen." Een tevreden geïnterviewde geeft de voorkeur aan een externe locatie en legt uit: "Ik vind dat een cursus intern vaak meer onrust met zich meebrengt. Als een cursus intern wordt gehouden, gaat men er vaak vanuit dat je beschikbaar bent voor telefoontjes of andere zaken. Daardoor ben je minder gefocust op de training. Extern is dat anders. Je zet je telefoon uit, en dan kunnen mensen je gewoon niet bereiken."

Natraject

Acht van de tien geïnterviewden vinden dat Jeugdbescherming Brabant het natraject op een goede manier vormgeeft, onder andere door middel van een evaluatie. Zij zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Een referent vertelt: "De afsluiting was niet het standaardrondeje met tips en tops, maar meer een open gesprek. Iedereen die wilde, kon aangeven wat hij of zij meeneemt en wat beter zou kunnen. We hebben besproken wat de training heeft gebracht, zoals meer vertrouwen in de organisatie en nieuwe inzichten in veiligheid. Het helpt ook om risico's beter in kaart te brengen." Een andere deelnemer vult aan: "Ik moest een opdracht na een paar weken inleveren. Die is nagekeken en goed bevonden, waarna ik een certificaat kreeg. Er is verder geen nazorg, maar ik ga ervan uit dat ik met vragen altijd bij collega's terecht kan." De geïnterviewden benoemen verschillende resultaten van de training. Zo zegt iemand: "Sommige verhalen blijven je bij, en je staat nu vaker stil bij bepaalde situaties. Ik merk dat ik me beter kan inleven en alerter ben op signalen." Een ander geeft aan: "Het heeft me geholpen om inzichten te krijgen en handvatten om zaken in de praktijk op te pakken." Een volgende deelnemer is wat gematigder: "Er zaten een paar eyeopeners in, maar ik hoorde niet veel nieuws," terwijl een ander het omschreef als "een goede opfriscursus." Toch zien enkele referenten ruimte voor verbetering. Zo zegt iemand: "Het ontbreekt aan opvolging, waardoor het lastig is om nieuwe inzichten goed te verankeren." Een ander merkt op: "Deelnemers zouden meer moeten oefenen en onderwerpen vaker moeten herhalen. Het aantal onderwerpen was nu veel voor een middagdeel." Ook een tevreden referent sluit zich hierbij aan en zegt: "Meer aandacht voor herhaling of extra oefenmomenten zou helpen om het geleerde beter in de praktijk te brengen."

Organisatie en Administratie

Het merendeel van de referenten vindt dat Jeugdbescherming Brabant de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Een van hen zegt hierover: "Alles is goed geregeld. Veel gebeurt online. Zodra je een certificaat hebt behaald, krijg je een melding dat het klaarstaat. Je kunt het dan zelf uploaden in je dossier. Alles verloopt duidelijk en soepel. Het is ook helder welke opleidingen je moet volgen en hoe je ze kunt inplannen." Toch geven enkele referenten een neutrale score. Zo merkt een van hen op dat de aanmelding en het uitstel van de training vanwege onvoldoende inschrijvingen soepeler georganiseerd hadden kunnen worden. Een ander voegt toe: "Ik had de verplichte e-learningmodule graag eerder willen ontvangen, en de communicatie mag nog wat duidelijker. Mijn agenda zit snel vol, en dan is het lastig om dit goed in te passen." Dit aandachtspunt wordt door meerdere referenten bevestigd.

Relatiebeheer

Negen van de tien geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsaanbod en de communicatie hierover. Het aanbod wordt als uitgebreid ervaren en is beschikbaar voor veel functies binnen de organisatie. Een referent licht toe: "Via de tegels op de website kun je doorklikken voor meer informatie over een opleiding, zoals de inhoud en de kosten. Sommige opleidingen zijn gratis, maar voor andere moet je betalen."

Toch zien enkele referenten verbeterpunten, met name voor de website. Zo vertelt iemand: "De website is wat onhandig in gebruik. Soms lukt het niet om in te loggen en moet ik mijn wachtwoord opnieuw aanvragen. Ook vind ik het lastig om nieuwe opleidingen te vinden, omdat de omschrijvingen soms anders zijn dan de tips die ik krijg." Daarnaast kan de transparantie beter, volgens een geïnterviewde: "Het is niet altijd duidelijk waarvoor je precies in aanmerking komt. Dat moet je eerst met je leidinggevende bespreken."

De ervaringen met het opleidingsaanbod zelf zijn wisselend. Een referent is positief: "De opleidingen zijn duidelijk en er zijn veel opties." Een ander vult aan: "Ik werk hier al lang en begrijp dat het lastig is om steeds weer goede opleidingen aan te bieden. Toch spelen de trainingen vaak in op de actualiteit en zijn ze bruikbaar in mijn werk."

Niet iedereen deelt deze tevredenheid. Een ontevreden referent merkt op: "Het aanbod is breed, maar sluit niet altijd aan bij mijn doelgroep. Ik zou graag beter afgestemde opleidingen zien." Ook benoemt een tevreden deelnemer dat het ervaringsniveau soms onvoldoende wordt meegenomen: "Deze opleiding duurde te lang voor mij, omdat veel informatie al bekend was."

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen, aangezien deze vanuit de organisatie worden aangeboden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Jeugdbescherming Brabant. Veel referenten zijn te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleidingen en alles wat daarbij komt kijken. Een van hen vertelt: "Het programma is echt afgestemd op mijn kennisniveau en op wat ik wilde leren. Daar kan ik goed mee verder." Een ander vult aan: "Wat er voor mij uitspringt, is de duur van de training, die precies goed is. Daarnaast wordt de training op de eigen locatie gegeven, wat prettig is. Alles is goed afgestemd, en er is ruimte om persoonlijke vragen te stellen en casussen in te dienen."

Toch zijn er ook enkele aandachtspunten benoemd bij eerdere onderwerpen. In dat kader wordt er gewezen op de professionaliteit van de uitvoering en van de trainer. Ook is aandacht nodig voor de diversiteit in het aanbod op basis van het ervaringsniveau van deelnemers. Een ander punt is het gebrek aan specifiek aanbod voor bepaalde doelgroepen, zoals spoedeisende zorg binnen de organisatie. Daarnaast werd onder andere aangegeven dat er meer herhaling nodig is om de opgedane kennis en vaardigheden beter te verankeren in de praktijk.

Ondanks de aandachtspunten bevelen vrijwel alle geïnterviewden de opleidingen aan bij hun collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Jeugdbescherming Brabant op 22-01-2025.

Algemeen

Jeugdbescherming Brabant beschermt kinderen die in hun veiligheid en ontwikkeling bedreigd worden. De instelling voert Jeugdbescherming en Jeugdreclassering uit en biedt 24 uur per dag directe hulp in crisissituaties. Ook worden tijdelijke en vrijwillige ondersteuning geboden aan gezinnen, kinderen en jongeren. 'Zo thuis mogelijk' is daarbij het devies, waarbij het kind veilig opgroeit samen met het gezin en het sociale netwerk. Er wordt met ruim 400 professionals gewerkt aan deze doelstellingen. Jeugdbescherming Brabant is actief vanuit vijf vestigingen in Roosendaal, Tilburg, Helmond, Breda en Den Bosch.

Kwaliteit

Bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers staat bij Jeugdbescherming Brabant hoog in het vaandel. De medewerkers volgen verplichte trainingen en kunnen daarnaast kiezen uit een ruim aanbod van vakgerichte trainingen. Een aantal trainingen is SKJ-gecertificeerd en de medewerkers kunnen daarvoor punten halen. De trainingen focussen op actuele thema's en veranderde problematieken in de jeugdzorg. Daarnaast wordt intern gestimuleerd dat de medewerkers elkaar actief trainen en coachen. De trainers zijn jeugdbeschermers die ook een rol als trainer vervullen. Zij staan met de voeten in de klei. De overdracht van hun kennis en ervaring uit de dagelijkse praktijk is dan ook een belangrijke factor in de trainingen. Nieuwe trainers worden geselecteerd op basis van hun affiniteit en expertise op het onderwerp. Zij doorlopen een trainersopleiding waarin uiteraard didactische vaardigheden (Galan-methode) aan de orde komen. Als nodig kan Jeugdbescherming Brabant ook gebruikmaken van externe expertise.

Ieder kwartaal is er een trainersoverleg voor het uitwisselen van kennis en voor verdieping. Daarnaast is er jaarlijks een trainersdag waar een actueel thema aan de orde komt. Medewerkers kunnen voor trainingen terecht op het leerportaal 'Jeugdzorg Leert' waarin een aantal gecertificeerde instellingen binnen de jeugdzorg samenwerken. Hier kunnen medewerkers zich aanmelden, studiemateriaal vinden evenals links naar e-learnings en naar relevante webinars. Binnen deze samenwerking worden nieuwe trainingen ontwikkeld op basis van actuele ontwikkelingen in het werkveld. Trainers van de aangesloten instellingen werken hierin samen en delen hun kennis. Na afloop van elke training vindt er een evaluatie plaats om de kwaliteit te monitoren en te verbeteren.

Continuïteit

Jeugdbescherming Brabant opereert in een continu veranderend werkveld. Daarom wordt de actualiteit van bestaande trainingen continu in de gaten gehouden. Is er behoefte aan nieuwe trainingen, dan wordt hier onderzoek naar gedaan en zo nodig een nieuwe training ontwikkeld. Op beleidsniveau wordt ingezet op een heldere en leidende visie op leren en ontwikkelen. Dit gebeurt in samenspraak met de teamleiders en andere betrokkenen. Doel is vanuit het grotere geheel te kijken naar hoe blijvend binden en boeien. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Jeugdbescherming Brabant voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Leren & Ontwikkelen zet zich in voor de ontwikkeling van alle medewerkers van Jeugdbescherming Brabant, maar ook voor medewerkers van Jeugdreclassering Brabant en Spoedeisende zorg. Naast aandacht voor het effectief opleiden van nieuwe medewerkers, wordt de focus gelegd op opvolging, herhalen en oefenen en op verdieping voor de medewerkers die al langer in dienst zijn. Het digitale platform van de JBB Academy heeft veel te bieden aan content en e-learnings. Uitgangspunt wordt steeds meer dat iedere medewerker eigenaar is van de eigen ontwikkeling. Leren & Ontwikkelen wil dit optimaal faciliteren.

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