

Klanttevredenheidsonderzoek

Samen Veilig Midden-Nederland

12-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Samen Veilig Midden-Nederland 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②				80%	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 (10%) wist hier geen antwoord op te geven.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Samen Veilig Midden Nederland (hierna Samen Veilig genoemd) nemen in totaal tien referenten deel. De samenwerking met Samen Veilig bestaat in veel gevallen al langer en komt voort uit een gedeelde behoefte aan scholing binnen de organisaties. Verschillende afdelingen, zoals pedagogiek en kwaliteit, spelen een belangrijke rol in het vormgeven van de trainingen binnen het voortraject. “We ontwerpen de opleiding samen, en zij denken actief mee in de ontwikkeling ervan,” zegt een referent. Dit zorgt ervoor dat de inhoud goed aansluit op de werkwijze van de organisatie. Hoewel de kern van de inhoud grotendeels gelijk blijft, wordt er vooraf zorgvuldig afgestemd op specifieke wensen en verwachtingen. Een referent deelt hierover: “Ik heb vooraf met de trainster gezeten om het thema te bespreken en te zorgen dat het goed aansluit op onze actualiteiten. We konden hierdoor verschillende casussen bespreken, en de trainer speelde daar goed op in. Ze wist precies waar ze aandacht aan moest besteden.”

Het aanvraagproces voor de training wordt als efficiënt en duidelijk ervaren. “Het verliep heel prettig: ik heb de aanvraag per mail ingediend, daarna telefonisch contact gehad en voorafgaand aan de training nog een gesprek om de puntjes op de i te zetten,” deelt een tevreden referent. De communicatie verloopt vlot, mede dankzij de vaste contactpersoon binnen Samen Veilig. Dit zorgt voor korte lijnen en snelle afstemming. Door de langdurige samenwerking is er wederzijds vertrouwen, wat het proces versoepelt. “Omdat we al langer samenwerken, weten we elkaar goed te vinden en verloopt de afstemming heel soepel,” benadrukt een referent. Vooraf ontvangen deelnemers een duidelijke voorbereidingsmail met relevante informatie over de training. Dit omvat onder andere de leerdoelen, dagindeling en aanvullende opdrachten. “Alles was vooraf helder: we kregen een Pdf-bestand met uitgeschreven informatie over de voorbereiding, docenten en leerdoelen,” licht een referent toe. Dit wordt als prettig ervaren, omdat deelnemers weten wat ze kunnen verwachten. “We hebben goed geëvalueerd hoe de afgelopen jaren zijn verlopen,” vertelt een referent. Dit laat zien dat Samen Veilig continu afstemming zoekt en zich verbeteringsgericht opstelt. De ervaringen van de respondenten tonen aan dat Samen Veilig zeer positief wordt ontvangen, mede doordat het maatwerk uiterst serieus wordt opgepakt.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is zorgvuldig samengesteld en goed afgestemd op de doelgroep. Samen Veilig stemt de inhoud duidelijk af, zodat de training effectief aansluit bij de praktijk. “Het programma is goed opgebouwd en wordt helder gecommuniceerd. Jongere trainers volgen bijvoorbeeld een ander programma dan oudere, en dat werkt heel goed,” deelt een tevreden referent. Vooraf worden de doelstellingen helder geformuleerd en afgestemd met de betrokkenen. De training richt zich onder andere op welke vragen je een kind stelt en naar welke signalen je moet kijken. Dit draagt bij aan een praktische en toepasbare leerervaring. Er wordt vooraf zorgvuldig bekeken hoe de inhoud het beste aansluit bij de desbetreffende doelgroep. De administratieve ondersteuning wordt als zeer professioneel ervaren. Samen Veilig stuurt vooraf een offerte waarin de inhoud en kosten duidelijk staan beschreven. “Dit is heel keurig geregeld. We weten precies wat de kosten zijn en de inhoud is goed afgestemd op onze vraag,” benadrukt een referent. Dankzij deze transparantie weten deelnemers precies wat ze kunnen verwachten. Hoewel het programma goed is voorbereid, kunnen er altijd individuele vragen over het leertraject ontstaan. Een referent licht toe: “Het document was duidelijk genoeg om direct aan de slag te gaan. Toch had ik nog een paar vragen voor het expertiseteam, omdat iedere werknemer een eigen leerroute heeft.” Samen Veilig is goed bereikbaar voor dit soort vragen en denkt actief mee om het opleidingsprogramma hierop aan te passen.

Uitvoering

De uitvoering van de training wordt door deelnemers als zeer positief beoordeeld. Zowel de inhoudelijke opzet als de praktische toepassing sluiten goed aan bij de verwachtingen. De training is interactief en biedt veel ruimte voor eigen inbreng. “Het zijn workshops, dus deelnemers kunnen zelf input leveren. Dat maakt het leerproces dynamisch en goed afgestemd op de groep,” vertelt een referent. De mix van theorie en praktijk draagt bij aan een effectieve en leerzame ervaring. De sessie wordt soms online aangeboden en duurt dan twee uur. In andere gevallen vindt de training fysiek op locatie plaats, waarbij rollenspellen en praktijkgerichte oefeningen een grote rol spelen. “Vaardigheden worden live geoefend met een acteur, waardoor de focus echt op de praktijk ligt. Deelnemers ervaren dit als heel prettig, omdat er een veilige setting wordt gecreëerd,” zegt een zeer tevreden referent. Door deze aanpak kunnen deelnemers situaties realistisch oefenen en direct toepassen. De afwisseling in werkvormen wordt als goed afgestemd en effectief beoordeeld. “De uitvoering verloopt precies zoals afgesproken. Er is een goede balans tussen luisteren, bespreken en oefenen,” deelt een deelnemer. Tijdens de training worden casussen behandeld en praktijkvoorbeelden gedeeld, wat helpt om de lesstof beter te begrijpen en toe te passen. “We hebben een casus uitgewerkt en een filmpje bekeken, waarna we inzichten hebben gedeeld. Dit gaf ons concrete handvatten om verder mee te werken,” licht een referent toe. Naast de inhoudelijke kwaliteit wordt ook de sfeer binnen de training als zeer prettig ervaren. “De trainer weet een veilige en fijne sfeer te creëren, waardoor er echt vertrouwen is in de groep om ervaringen te delen. Dat maakt de training extra waardevol,” zegt een respondent. Dit draagt bij aan een leerzame en motiverende ervaring.

Opleiders

De opleiders worden als zeer kundig en betrokken ervaren. Samen Veilig werkt met vaste trainers, wat bijdraagt aan continuïteit en een vertrouwde leeromgeving. “De opleiders zijn twee dames die al jaren voor Samen Veilig werken. Je merkt echt dat ze veel kennis hebben en een fijne sfeer weten te creëren tijdens de training,” deelt een referent. Dit zorgt ervoor dat deelnemers zich op hun gemak voelen en open kunnen spreken over soms beladen onderwerpen. De trainers worden geprezen om hun bevoegenheid en passie. Ze maken de inhoud niet alleen begrijpelijk, maar zorgen er ook voor dat deze direct toepasbaar is in de praktijk. “Ze werken echt met passie, en dat komt ook over. Dat maakt de training niet alleen leerzaam, maar ook inspirerend,” zegt een tevreden deelnemer. Tijdens de training worden complexe onderwerpen op een toegankelijke manier besproken. De trainers hebben de vaardigheid om zware thema’s bespreekbaar te maken, zonder dat dit ten koste gaat van de veilige sfeer binnen de groep. “Ze leggen zware zaken op tafel, maar geven ook direct handvatten om dit in de praktijk aan te pakken,” benadrukt een referent. Dit zorgt ervoor dat deelnemers na afloop concrete tools hebben die ze kunnen toepassen in hun werk, bijvoorbeeld bij gesprekken met ouders. De interactie met de groep wordt als zeer prettig en flexibel ervaren. De trainers passen de inhoud aan waar nodig en spelen goed in op de behoeften van de deelnemers. “Dit was heel fijn. Ze voelden goed aan wat de deelnemers wilden en namen de tijd om vragen te beantwoorden,” deelt een deelnemer. Ook de sfeer wordt als veilig en ondersteunend ervaren, wat vooral belangrijk is voor deelnemers met gevoelige of traumatische ervaringen. “De trainer creëert een veilige sfeer. Ze geeft van tevoren tips aan collega’s met trauma en biedt deelnemers de keuze om vooraf een gesprek te hebben,” licht een referent toe. Dankzij deze combinatie van kennis, ervaring en empathie worden de opleiders als zeer toegankelijk en kundig beoordeeld.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als praktisch en ondersteunend ervaren, met een sterke nadruk op interactieve werkvormen. De training richt zich vooral op praktische toepassing, waarbij rollenspellen en casussen centraal staan. “Het materiaal dat wordt gebruikt, komt uit de training zelf, zoals sheets. Verder ligt de nadruk echt op de praktijk met rollenspellen,” vertelt een referent. Dit zorgt ervoor dat deelnemers direct kunnen oefenen met situaties uit hun eigen werkveld. Tijdens de training is er ruimte om uitdagingen en moeilijkheden te bespreken, waarna hier direct mee wordt geoefend. “We konden tijdens de training aangeven wat onze uitdagingen waren, en dit werd meteen getraind. Dat maakte het heel waardevol,” aldus een referent. Hierdoor wordt het materiaal niet als statisch ervaren, maar als een dynamisch onderdeel van de training. Het fysieke trainingsmateriaal is beperkt, maar dit wordt door de deelnemers niet als een gemis ervaren. “Er was niet echt trainingsmateriaal, maar we kregen wel een hand-out mee van de training. Dit was heel duidelijk, bijvoorbeeld met de stappen van de meldcode,” zegt een deelnemer. Naast hand-outs worden presentaties, opdrachten en groepsbesprekingen ingezet om de training interactief te maken. “De trainer had een presentatie en opdrachten voor groepjes, met voldoende tijd voor bespreking. De hand-out met opdrachten sloot heel goed aan,” vertelt een referent. Soms worden boeken en extra materialen aangeraden voor verdere verdieping. “De trainer kwam met boeken en adviseerde om er zelf ook een aan te schaffen. Daarnaast had ze kaartjes en een hand-out bij zich, die we tijdens de training hebben gebruikt. Alles was heel duidelijk,” licht een deelnemer toe. Dit maakt het trainingsmateriaal flexibel en afgestemd op de behoeften van de groep.

Accommodatie

Niet van toepassing bij dit maatwerktraject.

Natraject

Het natraject wordt als flexibel en op maat afgestemd gezien. Hoewel er geen vast opvolgingsproces is na elke training, wordt er waar nodig geëvalueerd en teruggeblikt. “Elke januari hebben we een nabespreking waarin we terugkijken en vooruitblikken. Ze nemen echt initiatief en zijn proactief,” vertelt een referent. Dit gestructureerde overlegmoment zorgt ervoor dat de samenwerking goed wordt bewaakt en verbeterpunten tijdig worden besproken. Tijdens de training worden evaluaties met deelnemers tussentijds afgenomen, wat helpt bij het monitoren van de effectiviteit van de training. “Evaluaties worden tussentijds afgenomen, waardoor er direct inzicht is in hoe de training wordt ervaren,” zegt een deelnemer. Dit maakt het mogelijk om waar nodig bij te sturen en om input te verzamelen voor toekomstige sessies. Voor sommige trainingen is geen uitgebreid natraject nodig, omdat de opzet en uitvoering direct aansluiten op de behoeften. “We hebben van tevoren goed besproken wat nodig was, daarna hebben we geen verdere opvolging gegeven. Maar wat ik echt een winstpunt vond, was dat er door de training een gezicht bij kwam. Het persoonlijke contact is hierdoor versterkt,” deelt een referent. Andere referenten geven aan dat het natraject op aanvraag wordt vormgegeven. “We hebben na de training kort besproken hoe het was, en de trainer heeft toen de presentatie doorgestuurd. Deze keer was een uitgebreid natraject niet nodig, maar vorige keren deden we dat wel. We stemmen dit echt af op de behoefte,” legt een referent uit. Dit maakt het proces laagdrempelig en flexibel, waardoor er ruimte is om op een natuurlijke manier samen te werken en kennis te borgen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Samen Veilig worden als zeer goed geregeld en efficiënt beoordeeld. De communicatie verloopt vlot en er is altijd een vast contactpersoon, wat zorgt voor snelle afstemming en duidelijke processen. “Ze zijn goed bereikbaar. We hebben altijd goed mailcontact, waardoor we snel kunnen schakelen. De samenwerking verloopt eigenlijk supergoed,” vertelt een referent. Dit directe contact draagt bij aan een soepel verloop van de trainingen en eventuele aanvullende vragen. De reactiesnelheid van Samen Veilig wordt ook zeer gewaardeerd. Zowel de secretaresse als de trainers reageren snel en adequaat op vragen. “Het contact verloopt via de secretaresse van Samen Veilig, maar de trainers reageren ook altijd heel snel. Dat verloopt echt soepel,” deelt een deelnemer. Dit zorgt ervoor dat administratieve zaken en inhoudelijke afstemming zonder vertraging worden opgepakt. Daarnaast biedt Samen Veilig toegang tot een expertiseteam, waar vragen over de training en de toepassing ervan in de praktijk kunnen worden gesteld. “We hebben een expertiseteam en hier kan ik al mijn vragen stellen. Zij reageren altijd snel,” zegt een referent. Dit maakt het mogelijk om ook na de training ondersteuning te krijgen en de opgedane kennis verder te verdiepen. De administratieve afhandeling, zoals offertes en financiële zaken, verloopt nauwkeurig en op tijd. “Alles is goed geregeld, ook financieel. De offerte was op tijd binnen en alles klopte altijd,” benadrukt een referent. Dit gestructureerde proces zorgt ervoor dat Samen Veilig als een betrouwbare en georganiseerde samenwerkingspartner wordt ervaren.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Samen Veilig wordt als laagdrempelig en goed afgestemd ervaren. De organisatie werkt met een vast contactpersoon, wat zorgt voor duidelijke communicatie en efficiënte afstemming. “We hebben een vast aanspreekpunt. De frequentie van het contact is precies goed, en eigenlijk verloopt alles via de mail,” deelt een referent. Dit zorgt ervoor dat vragen en administratieve zaken snel worden opgepakt zonder overbodige communicatie. Samen Veilig denkt actief mee met de ontwikkelingen binnen organisaties en stemt de training hierop af. “We hadden vorig jaar een groep senior en ervaren werknemers. Ze gingen hier echt heel goed mee om en pasten de training daarop aan,” vertelt een deelnemer. Dit laat zien dat Samen Veilig niet alleen trainingen aanbiedt, maar ook inspeelt op de specifieke behoeften en context van de organisatie. Hoewel sommige deelnemers niet veel direct contact hebben gehad, wordt de samenwerking als prettig ervaren. “We hadden vooral contact met de trainster en stemden alles met haar af. Verder was extra contact niet nodig,” geeft een referent aan. Dit benadrukt de flexibiliteit van Samen Veilig: er is contact wanneer nodig, maar zonder overbodige overlegmomenten. Dankzij deze aanpak wordt Samen Veilig als een betrouwbare en meedenkende samenwerkingspartner ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van Samen Veilig wordt over het algemeen gezien als marktconform en passend. De deelnemers vinden dat de kosten in verhouding staan tot de inhoud en kwaliteit van de training. “De prijs is goed, marktconform. Dat krijgen we ook terug als feedback,” deelt een referent. Samen Veilig wordt erkend als een commerciële aanbieder, maar deelnemers waarderen dat de organisatie zorgvuldig omgaat met de inhoud en benadering van de trainingen. “Ze zijn een commerciële aanbieder, maar gezien het onderwerp en thema is het fijn dat het niet té commercieel voelt. Het blijft zorgvuldig en professioneel,” zegt een deelnemer. Dit draagt bij aan een gevoel van vertrouwen en kwaliteit. De prijs wordt niet vaak als een discussiepunt ervaren. “Ik heb niet zoveel vergelijkingsmateriaal, maar we zijn heel tevreden over de organisatie zelf,” geeft een referent aan. Dit suggereert dat klanten vooral de kwaliteit en inhoud van de training waarderen, waardoor de kosten minder op de voorgrond treden. Ook de administratieve afhandeling rondom de prijsstelling wordt als transparant en goed georganiseerd gezien. “De prijs was goed, gewoon marktconform,” bevestigt een deelnemer. Dit laat zien dat Samen Veilig een betrouwbare en eerlijke prijsstelling hanteert, waardoor opdrachtgevers tevreden zijn met de investering.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten omschrijven de samenwerking met Samen Veilig als zeer positief en waardevol. De organisatie wordt geprezen om haar kennis, professionaliteit en flexibiliteit, wat bijdraagt aan een prettige en effectieve samenwerking. “Ze hebben veel kennis en kunde, zijn proactief en zorgvuldig. Het laagdrempelige contact zorgt ervoor dat het echt als een samenwerking voelt,” vertelt een referent. Dit maakt Samen Veilig niet alleen een opleider, maar ook een betrouwbare partner in het ontwikkelen van trainingen die aansluiten op de praktijk.

Een van de sterke punten van Samen Veilig is dat zij goed luisteren naar de behoeften van de organisatie en daar hun aanbod op afstemmen. “Ze hebben heel goed geluisterd naar waar onze vragen lagen en daar echt op ingespeeld,” deelt een deelnemer. Dit maatwerk zorgt ervoor dat trainingen nauw aansluiten op de werkpraktijk en bijdragen aan de professionele ontwikkeling van medewerkers. De mogelijkheid om samen te bepalen welke thema’s en workshops relevant zijn, wordt als een groot pluspunt gezien. “Ik vind het heel fijn dat er zoveel verschillende workshops worden aangeboden en dat we samen kunnen afstemmen wat er nodig is,” zegt een referent. Daarnaast wordt de samenwerking als flexibel en meedenkend ervaren. “Wat ik fijn vind aan de samenwerking, is dat het contact snel geregeld is. Ze zijn flexibel als er iets verandert en denken echt mee in oplossingen,” vertelt een deelnemer. Dit maakt het proces laagdrempelig en efficiënt, waardoor de organisatie snel kan schakelen als dat nodig is. Ook de manier waarop Samen Veilig haar expertise overbrengt, wordt sterk gewaardeerd. De trainers hebben veel praktijkervaring en weten de lesstof op een begrijpelijke en toepasbare manier te vertalen naar de dagelijkse praktijk. “Het zat heel goed in elkaar. Over het algemeen zijn het hele kundige mensen die zelf weten wat er speelt. De vertaalslag was echt super,” zegt een referent. De deelnemers hopen dat deze samenwerking nog lang wordt voortgezet en waarderen de continuïteit van de vaste trainers. “Ik hoop dat we dit in deze vorm, met dezelfde trainer, nog lang kunnen voortzetten,” deelt een tevreden deelnemer. De totale tevredenheid over Samen Veilig is hoog, en verbeterpunten worden nauwelijks genoemd, wat de sterke reputatie van de organisatie benadrukt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Samen Veilig Midden-Nederland op 12-05-2025.

Algemeen

Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) bestaat uit Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming. Daarnaast heeft SVMN een Servicecentrum. SVMN komt in beeld als er zorgen zijn over de veiligheid van een kind of als er sprake is van geweld in de huiselijke sfeer. Het uitgangspunt bij alle activiteiten is de SAVE-methode, ontwikkeld met gemeenten en de Raad voor de Kinderbescherming maar ook met een specialistische partij als de William Schrikker Groep. SVMN is er voor jeugdigen én ouderen wanneer de veiligheidssituatie in het geding is. Vanuit het uitgangspunt dat trajecten de meeste kans van slagen hebben wanneer je met alle betrokkenen (gezin, hulpverlening en sociale netwerk) een plan kan opstellen en dat in de praktijk vorm en inhoud kunt geven. Dat betekent dat de zorg laagdrempelig en duurzaam moet zijn en dat betrokkenheid voorop staat. Samen Veilig Midden-Nederland ondersteunt eveneens de professionals die in dit vakgebied werkzaam zijn, onder meer door (permanente) educatie vanuit het Expertisecentrum. Het gesprek is gevoerd met Angelique de Waal (Opleidingscoördinator Expertisecentrum) en Annemarie Bax (Manager Expertisecentrum).

Kwaliteit

Het merendeel van de trainers die men inschakelt, zijn professioneel opgeleide trainers en ontwikkelaars. Daarnaast schakelt men, indien nodig, eveneens interne experts in zoals gedragswetenschappers of juristen. Voor specialistische onderwerpen heeft men nauwe contacten met een aantal externe partners. Trainers zijn vaak direct betrokken bij een eerste intake met een opdrachtgever en stellen voor externe opdrachtgevers ook de offerte samen. Zij zijn aangesloten bij externe intervisiegroepen zodat de kwaliteit nog beter geborgd kan worden. Nieuwe trainers worden goed ingewerkt en lopen eerst enige tijd mee als co-trainer alvorens zij zelfstandig voor een groep staan. Deskundigheidsbevordering staat bij SVMN hoog in het vaandel evenals het overdragen van de expertise. Kwaliteitsmeting en borging vindt plaats door middel van evaluaties met de opdrachtgevers, deelnemers én trainers. Mevrouw Angelique de Waal houdt als opleidingscoördinator het opleidingsaanbod in de gaten en signaleert en adviseert.

Continuïteit

SVMN biedt vooral maatwerktrajecten zodat maximaal ingespeeld kan worden op de vraagstelling van de opdrachtgever. Externe opdrachtgevers bevinden zich binnen gemeenten en wijkteams maar ook binnen de kinderopvang en scholen. Immers, op deze plekken is signalering van onveiligheid een belangrijk aandachtsgebied. Om de zorg aan de kwetsbare burger zo goed mogelijk te kunnen verlenen, wordt SVMN ingeschakeld om hun expertise te delen en anderen te scholen. Gezien de informatie die tijdens het interview is verschaft in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn zeer tevreden over de inhoudelijke expertise van SVMN en de directe link die men weet te leggen met de praktijk, evenals de hele organisatie eromheen. SVMN wordt niet alleen als expert gezien maar ook als een partij die betrokken, meedenkend en innovatief is en dat vaak al tijdens het voortraject duidelijk wordt. Omdat men in deze fase goed weet te luisteren, sluiten de trajecten aan bij de dagelijkse praktijk van de deelnemer.

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