

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Gelderland

24-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Gelderland vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			29%	71%	
Opleidingsprogramma			14%	86%	
Uitvoering				29%	71%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal			14%	71%	14%
Accommodatie②					
Natraject			29%	43%	29%
Organisatie en Administratie③				29%	14%
Relatiebeheer④					14%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	57%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Zes referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten zijn tevreden over het voortraject zoals Jeugdbescherming Gelderland dit vormgeeft bij maatwerktrainingen. Uit de interviews blijkt dat er intern een opleidingscoördinator aanwezig is die voornamelijk de contacten onderhoudt. Men meldt dat dit een verplichte training is geweest; soms als onderdeel van een groter leerplan maar zeker ook gezien de registratie van de punten in het SKJ-register. Zoals twee opdrachtgevers vertellen: "We hebben vorig jaar veel nieuwe medewerkers aangetrokken. Voor hen zetten we een leerplan uit waarbij deze training een van de onderdelen is. We streven intern naar een groep van tien deelnemers. Wordt dat anders dan kunnen we altijd overleggen. Na inschrijving ontvangen de deelnemers alle relevante informatie. Jeugdzorg Leert is het platform waar alle trainingen op vermeld staan" en "We werken met een aantal vaste aanbieders. Ik ervaar Jeugdbescherming Gelderland als flexibel. Zij weten tevens goed te luisteren naar onze wensen en komen vervolgens met een passend advies."

Een deelnemer meldt onder andere het volgende: “De training is een onderdeel van een inwerkprogramma en staat standaard ingeroosterd. Zelf meld ik me aan bij de leidinggevende die akkoord moet geven waarna ik word aangemeld. Alle relevante informatie kan ik terugvinden op Jeugdzorg Leert.” Daarnaast zijn er twee respondenten neutraal in dit stadium: “We kregen een mail met informatie over de voorbereiding. Helaas kampte Jeugdzorg Leert met een technische storing. Daarnaast vind ik deze site ook niet altijd even overzichtelijk” en “Ik heb me door omstandigheden later kunnen aanmelden. De training bleek toen vol te zitten. Vervolgens viel er iemand uit en kon ik alsnog deelnemen. Vooraf moest ik een test maken maar door de late aanmelding zijn hier dingen misgegaan.”

Opleidingsprogramma

De referent die technische storingen in het voortraject heeft ondervonden, geeft ook op dit onderdeel een neutraal oordeel. De overige zes zijn van mening dat alles duidelijk verwoord is in een opleidingsplan. “Het loopt heel soepel. Na inschrijving komt er een uitnodiging met alle informatie”, “Alles is helder. In mijn geval was er geen intake nodig maar als ik vragen had, kon ik altijd bellen” en “We kunnen met hen goed overleggen over onderwerpen waar we extra aandacht aan willen besteden. Dat wordt dat ook verwerkt in het programma”, verklaren enkele respondenten. Alle deelnemers geven aan dat zij geen inzicht in de prijs hebben en dat de organisatie de kosten op zich neemt.

Uitvoering

De uitvoering kent louter (zeer) positieve reacties. Hoewel sommige referenten aangeven dat zij de betreffende training al lang geleden hebben gevolgd en niet meer alle details helder op hun netvlies hebben. Sommigen hebben een training van een of twee dagen gevolgd; anderen geven aan dat het om een dagdeel ging. Men heeft ervaren dat er een goede balans in de uitvoering zit tussen theorie en praktijk en dat het geheel interactief is. Enkele reacties: “Ik zag ertegenop want ik dacht dat het vooral heel veel kennis consumeren zou zijn. Maar dat viel mee. Het was heel prettig omdat we ook zelf in kleine groepjes aan de slag moesten. En voor het stellen van vragen was er alle ruimte”, “Het geheel was heel interessant. We konden eigen casussen inbrengen en er werd ingezoomd op de theorie en hoe te handelen in de praktijk. Vooraf moesten we ook stukken lezen”, “Ik vond elk onderdeel relevant en heb het ervaren als de beste training tot nog toe”, “De trainer stimuleerde ons om eigen ervaringen naar voren te brengen en liet ons ook aanhaken op opmerkingen van andere deelnemers” en “Aan de hand van casuïstiek kwam de theorie aan bod. We hebben onderling en met de trainer mooie gesprekken kunnen voeren.”

Opleiders

Ook de trainers krijgen veel lof toegezwaaid. Het zijn mensen met veel ervaring in het betreffende vakgebied en op het onderwerp. Zij weten een goede aansluiting te creëren bij de deelnemers en delen relevante voorbeelden uit de eigen praktijk. Zo worden zij onder meer nader getypeerd: “Alles maakte hij bespreekbaar. En hij zorgde voor een juiste afstemming tussen informatie delen en ophalen”, “De trainer had zich goed ingelezen en had eveneens veel kennis van gemeenteland. Hij was aardig en persoonlijk en toonde zich ook kwetsbaar waardoor wij zelf voldoende ruimte kregen om onze eigen ervaringen te delen”, “Er werd een veilige omgeving geschapen waarbij de trainer goed kon schakelen op de ingebrachte casussen. Daarnaast had hij een heldere visie op ons ingewikkelde werkveld”, “Het onderwerp raakte mij op vele vlakken waardoor ik zowel professioneel als persoonlijk een ontwikkeling doormaak” en “De trainer was enthousiast en bevlogen. Hij was kritisch en duidelijk in zijn mening. Ook over waar de gevaren zitten en wat er mis kan gaan in de praktijk. Daarnaast stond hij open voor discussie waarbij hij in kon gaan op de dilemma's die spelen.”

Trainingsmateriaal

Veruit de meeste respondenten geven aan tevreden te zijn over het aangeboden lesmateriaal dat terug te vinden is op het platform Jeugdzorg Leert. Een van hen is neutraal omdat hij er niet echt actief mee aan de slag is gegaan. Dat heeft met name te maken met de helderheid en de technische bereikbaarheid van dit platform. Tevens is dit de voornaamste reden dat hij er geen gebruik van maakt als naslagwerk. Anderen melden dat zij achteraf nog een PowerPointpresentatie nagestuurd hebben gekregen die nu ook nog te gebruiken is. Ook geeft men aan dat er niet veel materiaal is gebruikt: “We kregen een pen en een boekje. Ook hebben we quizjes gedaan en formulieren ingevuld”, verklaart een van hen hierover. Een tweede: “Naderhand heeft de trainer nog stukken gestuurd die ik interessant vond zoals over de manier van vragen stellen.” Tot slot: “Ik kan alles online terugvinden zoals bijvoorbeeld informatie over klacht- en tuchtrecht. Er staat voldoende over de beroepscode en de filmpjes zijn aansprekend.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden. In sommige gevallen heeft de opdrachtgever zelf een locatie geregeld. Dat maakt dat dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Twee referenten tonen zich neutraal op het onderdeel natraject. Dat heeft met name ermee te maken dat zij vinden dat er weinig nazorg is. Zoals een van hen meldt: “Nazorg is er niet echt. Ik zou hen adviseren om na een tijdje bijvoorbeeld nog eens een prikkelend dilemma door te sturen.” De overige vijf zijn tevreden en vertellen onder andere dat zij een opdracht hebben moeten inleveren waarop zij van de trainer feedback hebben gehad. Daarna hebben zij een certificaat ontvangen. Of men een evaluatieformulier heeft ingevuld, kunnen de meesten zich niet herinneren. Een aantal van hen vertelt het volgende over de opbrengst van de training: “Wat er is blijven hangen, is het voorbeeld met de lemniscaat. Welke onvervulde behoefte ligt er onder de waterlijn en welk gedrag komt daaruit voort. Daarnaast ga ik meer uit van mijn eigen kracht maar voordat ik in de actiestand schiet, stel ik mezelf de vraag of dat wel op mijn bordje hoort”, “Wat voor persoon ben ik als hulpverlener? We hebben quiz in stijlen gedaan en besproken. Ook heb ik meer inzicht gekregen in de werking van de dramadriehoek. Ik heb er echt dagelijks iets aan”, “Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen. En zicht op het feit dat onpartijdigheid niet bestaat. Als hulpmiddel gebruik ik de tips over de verschillende manieren van vragen stellen in de praktijk” en “De meerwaarde is voor mij vooral dat ik stapsgewijs te werk moet gaan en collega’s kan betrekken in een proces. Zeker bij complexe trajecten. Bewustwording op mijn eigen handelen en meer afstappen van de automatische piloot.” Tevens melden de respondenten dat zij achteraf nog altijd met de trainer contact kunnen en mogen opnemen als daar behoefte aan zou zijn.

Organisatie en Administratie

Vier referenten hebben geen actief contact gehad met Jeugdbescherming Gelderland en onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De resterende drie zijn tevreden over het contact dat er is geweest. Men merkt op dat de organisatie makkelijk bereikbaar is, zich flexibel toont en de afspraken nakomt. “Ik ben goed en snel geholpen. Vooral op mails komt er vlot een reactie” en “We hebben hele goede contacten. Alles is in orde”, verklaren twee respondenten in dit stadium. Daarnaast merkt een aantal van hen op dat zij wel contact hebben gehad met de trainer en dat is als heel plezierig ervaren.

Relatiebeheer

Er is, aldus de referenten, geen sprake van relatiebeheer. Alle contacten verlopen digitaal en/of vinden centraal binnen hun organisatie plaats, bijvoorbeeld via een teamleider. Een opdrachtgever vertelt dat de relatie goed is: “We zitten vaak samen en maken gebruik van elkaars expertise. De relatie is intensief. Ook buiten de trainingen om kunnen we elkaar overal over bevragen.” Dat verklaart de zeer grote mate van tevredenheid.

Prijs-kwaliteitverhouding

De deelnemers hebben geen zicht op de prijs omdat deze door hun organisatie wordt betaald. Kort en krachtig geeft een opdrachtgever aan dat de verhouding ‘prima’ is. De tweede meldt: “Ik heb weinig vergelijkingsmateriaal maar dankzij de mooi inhoud en de goede trainer, ben ik zeer tevreden over de balans.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde training en de samenwerking. Zo schetsen zij onder meer de positieve elementen: "Zij denken heel erg mee en de trainingen worden hoog gewaardeerd", "Men weet goed aan te sluiten op de behoefte en is zeer toegankelijk. De afstemming vooraf is eveneens prima", "Ik vind het erg inspirerend met name voor mijn eigen casuïstiek. Wat mij vooral is bijgebleven is dat we minder als eilandjes moeten werken in het belang van het kind. En de toelichting op hun visie en beleid, dat wordt gewijzigd, vond ik ook verhelderend", "Op voorhand leek het me niet interessant maar dat bleek het juist wel. Onder andere door de vormgeving van de training en de kracht van de trainer", "Het enthousiasme van de trainer werkte aanstekelijk" en "Bewustwording op eigen handelen heeft mij prima inzichten gegeven. Ik vond echt een goede vertaalslag naar de praktijk in de training." Daarnaast heeft een enkeling ook nog een aandachtspunt: "Let als trainer goed op de dagelijkse praktijk in het werkveld en geef voorbeelden waar het kan gaan schuren", "De trainer had een duidelijke mening waarbij hij wat mij betreft, net iets meer in het midden had kunnen staan door een meer neutrale positie in te nemen", "Kijk eens of het een eendaagse of tweedaagse training moet zijn. Dan heeft het wellicht nog meer toegevoegde waarde" en "De trainer beloofde iets na te sturen maar dat heb ik niet ontvangen." Ondanks het verplichte karakter van de training, geven alle referenten aan deze aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma			20%	80%	
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				70%	30%
Natraject			30%	20%	50%
Organisatie en Administratie ②				40%	40%
Relatiebeheer ③					
Prijs-kwaliteitverhouding ④				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ③ Alle referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ④ vijf referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten tonen zich tevreden over het voortraject zoals Jeugdbescherming Gelderland dit bij trainingen met een open inschrijving vormgeeft. Men geeft aan alle informatie te vinden op het platform Jeugdzorg Leert. Daar kan men zelf op kijken en zich vervolgens inschrijven voor een training. "Daarna krijg je snel een bevestiging en volgt alle praktische informatie", vertelt een referent. Een tweede: "Ik kreeg een tip van collega's. Er waren meerdere mogelijkheden bij verschillende aanbieders. Voor mij was de afstand ook belangrijk. Hetgeen Jeugdbescherming Gelderland aanbood, paste het beste." Meerdere respondenten geven aan dat het voor hen belangrijk is dat een training bij hen in de buurt wordt gegeven. "Ik volg de leerlijn Jeugdbescherming en heb gewacht totdat er een locatie dichtbij werd gekozen. Ze bieden de training op verschillende data en locaties aan waarbij ik zelf kon kiezen", verklaart een volgende. Daarnaast meldt een van hen nog dat hij eveneens het aantal toegekende punten belangrijk vindt plus de prijsstelling.

Opleidingsprogramma

Vijf van de zes referenten beoordelen het programma als duidelijk. “Alle informatie is helder, je krijgt snel alle relevante documenten en het platform Jeugdzorg Leert functioneert goed”, aldus een geïnterviewde. Een volgende geeft een neutrale beoordeling: “Ik werk zelf niet direct in deze omgeving en ervaren Jeugdzorg Leert dan ook als ingewikkeld.” De meesten melden dat de training door de werkgever is betaald. Een enkeling draagt zelf de kosten maar ook dat werkt naar tevredenheid. Zoals een van hen verklaart: “Je kunt het voorschieten of direct alle adresgegevens doorgeven. Dan wordt er een factuur gestuurd. Dat werkt heel fijn.”

Uitvoering

Over de uitvoering van de training is de meerderheid zeer tevreden. Ondanks dat een aantal meldt dat de stof taai is, heeft men de training als interessant en levendig ervaren. Er blijkt veel aandacht te zijn voor ethische dilemma's en de inhoud van de beroepscode. Dankzij interactieve opdrachten heeft de trainer de aandacht van de deelnemers weten te behouden. Enkele citaten ter toelichting: “Je moest thuis al het een en ander voorbereiden. In de training zelf zat een goede balans tussen theorie en mijn dagelijkse praktijk”, “Ik zat in een groepje met allemaal gemotiveerde mensen. Daar kon iedereen een casus inbrengen en samen bepaalden we welke we gingen bespreken. Het was ook heel fijn om met deelnemers uit andere sectoren te sparren”, “We konden veel vragen stellen. Voor mij ging het vooral om bewustwording en opfrissen” en “Overall was het heel fijn. Ik ben geen jeugdbeschermer en de training was vooral toegespitst op het gedwongen kader. Ondanks dat ik tevreden ben, had ik wel het gevoel dat er in verhouding veel jongeren zaten met weinig ervaring. Daardoor viel het niveau een beetje tegen. Je merkte dan ook bij de casuïstiek bespreking dat het vooral de wat meer senior mensen waren die hier invulling aan gaven.”

Opleiders

Het functioneren van de trainer leidt tot louter (zeer) positieve reacties. Deze wordt beoordeeld als inhoudsdeskundig met veel ervaring in het vakgebied. Daardoor kan hij een prima verbinding creëren tussen theorie en praktijk. Hij stimuleert interactie en laat de deelnemers met elkaar van gedachten wisselen. Ook merkt men nog de volgende eigenschappen op: “Hij was advocaat en had een rechtszitting bijgewoond waarbij een SKJ-geregistreerde werd aangeklaagd. Deze aanklacht hebben we doorgenomen en was heel verhelderend”, “Hij had een prettige manier van lesgeven. Hij vertelde veel achtergrondinformatie en nam ons helemaal mee. Ook stimuleerde hij eigen inbreng”, “De trainer wist echt dingen te raken”, “Hij was toegankelijk en liet ons zelf nadenken over de stof” en “Hij gaf ons het gevoel dat je alles kon bespreken zonder veroordelend te zijn. Hij stelde bijvoorbeeld vragen als of je hier al eens aanhad gedacht. Hij sloot aan op de behoefte in de groep.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is volgens de deelnemers inhoudelijk duidelijk en goed toegankelijk. “Je moest eerst een elektronische module doornemen voordat je kon starten. Ik vond deze heel erg informatief. Ik heb er veel van kunnen opslaan”, aldus een geïnterviewde. Een volgende vult aan: “Je moet afsluiten met een toets en ziet ook meteen of je deze hebt behaald.” Daarnaast merkt men op dat Jeugdzorg Leert als platform een fijn leerinstrument is. Al met al maakt dat dat de deelnemers tevreden zijn over het materiaal. Wel merkt een van hen nog het volgende op: “Omdat ik niet direct in dit werkveld bezig ben, sloot het niet helemaal aan. Daarnaast wist ik niet dat je zelf een laptop mee moest nemen. Dat hadden ze wel mogen adviseren. Evenals mij toegang geven tot de leeromgeving.”

Accommodatie

De gebruikte accommodaties, zoals Jeugdbescherming Gelderland deze aanbiedt, stemt alle referenten tevreden. Alle faciliteiten blijken in orde, evenals de bereikbaarheid, zowel met het openbaar vervoer als met de auto. Hoewel een van hen nog opmerkt dat het in het begin zoeken was om daar te komen. Men heeft ervaren dat de lesruimtes prettig zijn en de catering in orde.

Natraject

De meeste respondenten zijn tevreden over het natraject. Uit de interviews blijkt dat men een opdracht heeft moeten inleveren waarop door de trainer feedback is gegeven. Hoewel de meesten zich hierin kunnen vinden, merkt een van hen op dat de feedback minimaal was. Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale oordeel. Ook heeft men na afloop een certificaat ontvangen en een evaluatieformulier ingevuld. Enkelen vertellen wat de training hen heeft opgeleverd: "Het was leerzaam op een stuk bewustwording, met name vanuit de theorie", "Ik heb nieuwe inzichten gekregen. Wat ik echt heel fijn vond, is dat ik nu beter mijn grenzen kan aangeven en beter inzicht heb in wie waarvoor verantwoordelijk is. Met name de praktijkvoorbeelden en de discussie met mijn medecursisten waren echt van toegevoegde waarde" en "Ik heb er veel van geleerd, met name met betrekking tot moreel beraad. Daar wist ik nog niet veel van." Een laatste referent is tevreden noch ontevreden omdat hij vindt dat er niet veel nazorg is. "Ik zou wel willen dat we het in de organisatie wat meer naleven. Jeugdbescherming Gelderland zou ons nog meer tools voor casuïstiek kunnen geven", vertelt hij erbij.

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie omdat dit door hun werkgever wordt geregeld. Degenen die een tevreden score toekennen vinden dat Jeugdbescherming Gelderland redelijk tot goed bereikbaar is. "Vooral op de mail reageert men snel maar ik moet wel zeggen dat ik veel direct contact had met de trainer en minder met de organisatie", zegt een geïnterviewde hierbij. Een volgende meldt: "Ik ervaar hen als heel coulant want ik heb de training zonder extra kosten mogen inhalen." Tot slot merkt een referent op dat alles heel makkelijk en soepel gaat.

Relatiebeheer

Referenten geven aan dat contacten voornamelijk via een interne collega's verlopen en er geen sprake is van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt, door de respondenten die hier zicht op hebben, als goed bestempeld. Men is van mening dat de waarde van de training de prijs rechtvaardigt. Vijf referenten hebben hier geen inzicht in en onthouden zich dan ook van een oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden zijn over de gevolgde training en de samenwerking. Zo omschrijft men de positieve kanten van Jeugdbescherming Gelderland: "De verhouding tussen theorie en eigen inbreng was goed. Juist vanuit de praktijk leer ik het meeste", "De trainer was enthousiast en duidelijk. En vanuit de organisatie was alles goed geregeld", "Heel positief vond ik de bewustwording en het gevoel te hebben dat ik gesteund word. Daarnaast zijn er boeiende gesprekken met het werkveld gevoerd", "De goede balans in de training vond ik waardevol. De trainer was heel belangrijk en de communicatie verliep snel en goed" en "Als ik terugkijk vind ik de training heel positief. Het zijn deelnemers met hart voor de zaak die denken in het belang van het systeem." Ook geeft een enkeling nog een aandachtspunt: "In plaats van twee keer een halve dag heeft het mijn voorkeur om een hele dag training te volgen in verband met reistijd" en "Kijk nog eens naar de prijsstelling voor zelfstandigen." Aanvullend geeft iedereen aan deze training en trainer aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Jeugdbescherming Gelderland op 24-07-2025.

Algemeen

Jeugdbescherming Gelderland is een deskundige organisatie met ruime ervaring in het begeleiden van gezinnen met complexe problematiek en jeugdigen die in hun ontwikkeling worden bedreigd of grensoverschrijdend gedrag vertonen. De organisatie komt in beeld wanneer vrijwillige hulp ontoereikend is en veiligheid alleen via externe interventie kan worden gewaarborgd. Vanuit de missie om kinderen veilig en kansrijk te laten opgroeien, staat het belang van het kind altijd centraal. Samen met gezinnen en partners werkt Jeugdbescherming Gelderland aan duurzame verbetering door het versterken van eigen kracht, veiligheid en perspectief. De werkwijze is oplossingsgericht, systemisch en maatwerkgericht, met nadruk op samenwerking, transparantie en gedeelde verantwoordelijkheid. Professionals opereren binnen wettelijke kaders en combineren deskundigheid met respect voor de autonomie van het gezin. Het Expertisecentrum ondersteunt professionals in het veld met advies, voorlichting en geaccrediteerde opleidingen die aansluiten bij actuele praktijkvragen. Deze kunnen flexibel en in-company worden aangeboden, met als doel blijvende professionalisering en kwaliteitsverbetering in de zorg voor jeugd en gezin.

Kwaliteit

Deskundigheidsbevordering is een speerpunt binnen Jeugdbescherming Gelderland. In samenwerking met zes andere gecertificeerde jeugdzorginstellingen wordt gebruikgemaakt van het gezamenlijke leerportaal Jeugdzorg Leert, waarin activiteiten op het gebied van leren en ontwikkelen gebundeld en gezamenlijk doorontwikkeld worden. De trainingen binnen dit platform worden voortdurend aangepast aan actuele ontwikkelingen in het werkveld. In de afgelopen twee jaar is de leerlijn volledig vernieuwd en in de komende periode worden ook de leerontwikkelplannen voor jeugdbescherming, jeugdreclassering en gedragswetenschappen geactualiseerd. Waar mogelijk worden trainingen blended aangeboden: een combinatie van e-learning en fysieke bijeenkomsten waarin praktijkgericht leren centraal staat. Deze aanpak heeft aantoonbaar bijgedragen aan kwaliteitsverbetering. Alle trainers zijn nauw verbonden met de praktijk en voldoen aan het vastgestelde trainersprofiel. Zij hebben de Galan-trainersopleiding gevolgd en komen regelmatig samen om kennis en ervaringen uit te wisselen. Kwaliteitsborging krijgt structurele aandacht, onder meer via digitale evaluaties met automatische herinneringen om een hoge respons en betrouwbare resultaten te waarborgen. De uitkomsten van deze evaluaties worden zorgvuldig geanalyseerd en vormen, waar nodig, aanleiding voor gerichte verbeteracties.

Continuïteit

Jeugdbescherming Gelderland opereert in een dynamisch en voortdurend veranderend werkveld. De jeugdzorgsector is volop in beweging, mede door landelijke ontwikkelingen en de implementatie van de Hervormingsagenda. In dit krachtenveld werkt Jeugdbescherming Gelderland intensief samen met diverse partners, waarbij het Expertisecentrum een sleutelrol vervult in het voortdurend afstemmen van het opleidingsaanbod op de ontwikkelbehoeften van professionals, maatwerkwenen van externe afnemers en actuele trends binnen het werkveld. De inhoud en actualiteit van bestaande trainingen worden structureel bewaakt en bijgesteld waar nodig. Bij signalen uit het veld over nieuwe opleidingsbehoeften wordt gericht onderzoek verricht, en indien wenselijk, in samenwerking met andere gecertificeerde instellingen binnen het platform Jeugdzorg Leert, nieuwe trainingen ontwikkeld. Ook het blended leren wordt de komende periode verder geoptimaliseerd, om zo flexibel en praktijkgericht mogelijk te blijven inspelen op leerbehoeften. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek door Cedeo en de informatie die tijdens het onderzoekstraject is verstrekt, kan de continuïteit en ontwikkelkracht van Jeugdbescherming Gelderland met vertrouwen worden ingeschat als stabiel en toekomstbestendig.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn unaniem positief over de inhoudelijke deskundigheid van Jeugdbescherming Gelderland en de sterke verbinding die in de trainingen wordt gelegd met de dagelijkse praktijk. Ook de inzet, professionaliteit en flexibiliteit van het Expertisecentrum worden als grote meerwaarde ervaren. Het persoonlijke en toegankelijke contact wordt zeer gewaardeerd, mede doordat dit zorgt voor een snelle en gerichte afstemming op de behoeften van professionals in het veld. Daarnaast onderstrepen de referenten het belang van het delen van eigen ervaringen en het bespreken van casuïstiek binnen de trainingen, wat volgens hen de leeropbrengst aanzienlijk versterkt.

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