

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Pluryn Groep

25-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Pluryn Groep 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	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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②			20%	40%	20%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal③			10%	80%	
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject		10%	30%	50%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer					
Prijs-kwaliteitverhouding					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	50%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Pluryn Groep (hierna Pluryn te noemen) zijn werkzaam bij de opleidingsaanbieder zelf. Een aantal referenten nam deel omdat het bij de functie hoort en vanuit de organisatie verplicht gesteld is. Enkele reacties: "Het hoorde bij mijn nieuwe functie", "Ik stond nog niet SKJ-geregistreerd, daarom volgde ik het programma", "Het was verplicht vanuit de werkgever, maar het onderwerp interesseerde mij ook, dus anders had ik het alsnog gedaan" en "Het is een jaarlijkse training voor teams en nieuwe medewerkers." Anderen noemen specifieke redenen of persoonlijke motivatie: "Ik wilde mij verdiepen in het onderwerp", "Het komt bij ons in het werk vaak voor en ik merkte dat ik meer expertise wilde", "Ik ben vrijwilliger en wilde mijn kennis vergroten" en "Ik was net in januari in dienst en werd geconfronteerd met langdurige ziektedossiers; omdat ik graag oorzaken aanpak, leek dit mij een interessante training."

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het voortraject. Ze zijn te spreken over de soepele aanmelding via het interne leerplein en de zorgvuldige en praktische informatievoorziening: “De inschrijving verliep goed en de werkwijze sprak voor zich”, “Ik kreeg netjes een bevestiging met locatie en datum” en “Het proces verloopt prima; de leerpleinomgeving werkt goed en je kunt kiezen uit meerdere data per jaar. Je kunt ook een aanvraag doen om als team getraind te worden.” Anderen benadrukken de voorbereiding en intake: “Er was een elektronische intake en het verzoek om zelf met een casus te komen als werkmateriaal” en “De voorbereiding met oefenvragen was helder en nuttig.” Enkelen plaatsen ieder nog een kritische noot. Een referent vertelt: “Ik was nog niet aan het werk als persoonlijk begeleider en moest casussen aanleveren uit die praktijk. Een korte intake of een belletje om informatie uit te wisselen was welkom geweest.” Een ander zegt: “De gang van zaken was wat onduidelijk; het zou eerst uit twee delen bestaan, toen werd het gesplitst en vervolgens hoefde het tweede deel niet meer.” Ook merkt iemand op: “De beschikbare data waren wat schaars.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van twee neutraal gestemden tonen alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, zich tevreden tot zeer tevreden. Het programma wordt over het geheel genomen als duidelijk en volledig beoordeeld. Een geïnterviewde vertelt: “Het was helder en overzichtelijk, en het klopte met de praktijk.” Een ander zegt: “Het stond er allemaal in en het klopte inhoudelijk precies.” Ook wordt benoemd dat de online beschikbare informatie goed bruikbaar is: “Ik heb het programma zelf niet gezien, maar de PowerPoint stond al online. Daar kon je alle informatie uithalen.”

Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “Tijdens de training bleek dat het bedoeld was voor externen die een groep begeleiden. Dat stond niet zo duidelijk in het programma. Wij zijn zelf onderdeel van het team, dus die informatie zou wel relevant zijn geweest.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt toegelicht: “Het was niet duidelijk wat er precies zou gaan gebeuren en wie de doelgroep was” en “De beschrijving was vrij beknopt. Alleen de grote lijnen en randvoorwaarden werden vermeld, zoals de punten die je kon behalen.” Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden, twee referenten zijn neutraal. De trainingen worden gewaardeerd om de praktijkgerichtheid, interactieve opzet en afwisseling tussen theorie en oefeningen: “Het was een prettig training met een goede mix tussen theorie en uitvoeren”, “Het was praktijkgericht genoeg. Naast de uitleg van de theorie waren er rollenspellen, spelletjes en oefeningen” en “Het was heel interactief. Er werd informatie gedeeld en meteen ook het gesprek gevoerd: hoe zien jullie dat, hoe herken je het en heb je zelf ervaring?” De respondenten benoemen daarnaast de waarde van kleinere groepen. Een referent zegt in dit verband: “Het was fijn dat het in wat kleinere groepen was. Zo was er meer aandacht en voelde het veilig, zeker omdat het vlaggensysteem soms een lastig onderwerp is.” Enkelen prijzen de training om de persoonlijke aandacht en de diepgang: “Heel leerzaam deze verdieping”, “Iedereen kon zijn eigen voorbeelden geven en die met elkaar vergelijken. Dat inspireerde om nog meer voorbeelden te verzinnen” en “Er werd gewerkt met vooraf door de deelnemers aangeleverde casussen, waardoor iedereen aan de beurt kwam bij de rollenspellen.”

Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “De training was heel leuk, maar wel wat algemeen. De doelgroepen lagen erg uiteen. Ik krijg in de praktijk niet te maken met fysieke escalaties. Dat aspect was dus voor mij minder van toepassing.” Een ander merkt op: “Er werd veel gesproken over drugs en minder over alcohol. Dat laatste komt bij onze doelgroep ook nogal veel voor.”

De neutraal gestemden lichten hun score ieder als volgt toe: “Ik heb weinig nieuws geleerd. Er werd veel uit het boek met dia’s voorgelezen. Een boek lezen kan ik zelf ook. Het was te langdradig. Ik had liever kernachtiger en diepgaander informatie gehad. Voor nieuwe mensen was het denk ik wel een waardevolle opleiding en een goede basis,” en “Voor mij was het vooral herhaling van wat ik al tijdens de opleiding had gehad. Ik had veel meer praktische informatie verwacht over hoe je zaken in het systeem zet, bij wie je waarvoor terecht kunt en waar precies mijn verantwoordelijkheden liggen. Ook hadden ze strenger mogen zijn bij de huiswerkopdrachten, zodat het interessanter werd om casussen met elkaar te bespreken.”

Opleiders

Over de opleiders tonen negen van de tien referenten zich tevreden tot zeer tevreden; één iemand is neutraal. De opleiders worden geprezen om hun deskundigheid, ruime ervaring en persoonlijke kwaliteiten. Enkele reacties: "De trainers waren vriendelijk en legden het duidelijk uit", "Ze waren prettig, kundig en communicatief zeer vaardig. Hun houding was niet belerend. Dat is waardevol. Je zit ten slotte met professionals onder elkaar", "De trainer bracht het heel fijn", "De trainer was leuk, spontaan en energiek. Je kon merken dat ze dit al heel lang deed en het nog steeds leuk vond." De trainers zorgen voor een prettige sfeer en tonen betrokkenheid: "De trainer creëerde een veilige omgeving", "Er werd een persoonlijke sfeer gecreëerd. Zowel de trainer als de acteur waren ook in de pauze beschikbaar" en "De benadering was fijn en open. Er werd goed door gevraagd over situaties die we zelf hadden meegemaakt." De acteur wordt als realistisch en professioneel ervaren: "Hij speelde zijn rol heel overtuigend en kon daar ook weer soepel uit stappen om feedback te geven." De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Er was net een crisis geweest waardoor er veel behoefte was om de casuïstiek te bespreken. Wij vroegen de trainer op de eerste dag om daar aandacht aan te besteden. Hij kapte dat af en beloofde er later op terug te komen, maar dat is niet gebeurd. Een gemiste kans."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde zijn allen die een oordeel geven over het trainingsmateriaal er tevreden over. Het materiaal bestaat uit een mix van hand-outs, PowerPointpresentaties, e-learning en andere digitale middelen. Enkele reacties: "De PowerPoint werd na afloop opgestuurd zodat je thuis alles kon nazien", "Al het materiaal stond online om door te lezen" en "Er waren vooraf linkjes naar extra informatie beschikbaar." Anderen vullen aan: "Ik kon allerlei oefenopdrachten maken via een e-learningmodule", "De hand-outs waren duidelijk" en "Er zaten goede ondersteunende filmpjes bij de PowerPoint." Er is ook sprake van praktisch materiaal, dat als bijzonder nuttig wordt ervaren: "Er waren busjes en verpakkingen waarvan je moest raden welke drug erin zat, heel leerzaam" en "De escalatieladder op een visitekaartje-formaat is erg handig." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor deze score: "We kregen niets op papier gehad, geen naslagwerk of overzicht. Dat zou ik toch wel handig hebben gevonden." Eén referent geeft geen score voor het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De accommodatie stemt tachtig procent van de referenten (zeer) tevreden. Daarnaast worden er twee neutrale scores gegeven. De respondenten zijn te spreken over de locaties, de ruimtes en de faciliteiten. Enkele reacties: "Er was voldoende parkeergelegenheid. Het klaslokaal was overzichtelijk ingericht. We zaten in een U-vorm en konden van alles op het bord schrijven. De koffie en thee waren goed verzorgd", "Het lokaal was ruim en het beeldscherm was goed te zien" en "De gymzalen zijn top om te oefenen. Ze bieden een veilige omgeving."

Eén overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische opmerking: "Er was geen lunch bij de training inbegrepen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het was een super hete dag en we zaten op zolder, waar de ramen niet open konden. We konden gelukkig wel even wandelen in het bos tijdens de pauze" en "De locatie was op zich goed, maar er was veel geluidsoverlast van het maaien van het gras."

Natraject

Over het natraject zijn zes van de tien referenten (zeer) tevreden'. Drie referenten zijn neutraal gestemd. Een persoon is ontevreden. De tevredenheid geldt de examinering, de afhandeling van certificaten en de accreditatiepunten: "Het diploma wordt digitaal verstrekt", "Het certificaat werd netjes nagestuurd" en "Ik heb keurig accreditatiepunten ontvangen." In veel gevallen wordt er mondeling geëvalueerd en is er gelegenheid om vragen te stellen: "Er was nog een laatste ronde waarin goed werd doorgevraagd naar wat je ervan vond", "Ik kon nog steeds vragen stellen omdat de trainer bij deze locatie is betrokken" en "Ik heb mondeling geëvalueerd en aangegeven dat ik te weinig informatie heb gekregen over alcoholgebruik. Ze hebben mij aan verdere informatie geholpen." Sommigen kregen materiaal nagestuurd. Iemand zegt: "Ik kreeg hand-outs en Excel-formats toegestuurd om zaken bij te houden, evenals checklists over vitaliteit en preventief werken." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Ik had een dag gemist wegens ziekte. Ik wilde deze inhalen maar ik kreeg geen reactie op mijn mail hierover", "Ik zou het fijn hebben gevonden als het evaluatieformulier later was toegestuurd, zodat je er nog over had kunnen nadenken" en "Ik had wel graag een stukje nazorg gehad, bijvoorbeeld iets om na te lezen voor in de praktijk."

De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "De eindopdracht was niet duidelijk omschreven. De feedback was heel muggenzifterig. Ik moet het nu voor de derde keer overdoen. Naar aanleiding van klachten is de vraagstelling veranderd, maar er is nu ook een nieuw format bijgekomen, reden waarom ik verlenging moest aanvragen, en daarvoor moet ik zelf betalen!" De resultaten van de training verschillen per deelnemer. Voor sommigen was het vooral een opfrisser: "Het theoriegedeelte was herkenbaar. Het was goed om het fysieke gedeelte, waaronder het fixeren, nog eens te oefenen" en "Het was een opfrisser van kennis. Wij hebben ongewild best wel veel wetten en regels waar we mee te maken hebben." Anderen geven aan dat de training minder heeft opgeleverd: "Ik ben in opleiding tot contextueel therapeut en hoopte nieuwe dingen te ontdekken, maar het meeste was al bekend", "Eerlijk gezegd vond ik het een beetje verloren tijd, vooral herhaling van bekende kennis" en "De kennis die ik echt nodig heb, ben ik nu nog aan het vergaren." Enkelen noemen concrete opbrengsten en vervolgstappen: "Ik heb geleerd hoe ik het vlaggensysteem op mijn locatie kan inzetten" en "Ik heb samen met een collega informatie mee kunnen nemen en deze kunnen delen in het managementteam. Er komen veel trainingen voorbij, maar deze raden wij aan om te volgen. Het geeft voldoende handvatten om weer even scherp te worden. Er is gestart met het aanbieden van vitaliteitstesten op de locaties. Dit is een eerste stap in de goede richting."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten positief. Het proces rondom aanmelding, communicatie en afhandeling verloopt soepel en zorgvuldig. Er is waardering voor de duidelijke en correcte materiaal- en informatievoorziening. Enkele reacties: "De aanmelding verliep soepel", "Alles klopte. Ik kreeg extra mailtjes met informatie en linkjes naar waar ik dingen kon vinden", "Ik kreeg vooraf een bevestiging met de tijd en een routebeschrijving en alle materiaal" en "Het materiaal was aanwezig en alles rondom het voortraject was correct geregeld." Ook de reacties over de afronding zijn positief: "De aanmelding ging vlot en ik heb netjes mijn accreditatie gekregen" en "De aanmelding was goed en de afhandeling wordt altijd netjes voltooid." Een referent voegt nog toe: "De digitale omgeving werkt goed."

Relatiebeheer

Aangezien alle referenten werkzaam zijn (of ten tijde van de training waren) bij Pluryn, kent geen van hen op dit onderdeel een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Om dezelfde reden als bij het relatiebeheer geeft geen van de referenten op dit onderdeel een score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Pluryn zijn acht van de tien referenten positief. De overige twee zijn neutraal, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wordt allereerst de kwaliteit van de docenten benoemd: “De docent was heel erg op ons level, sloot goed bij ons aan en probeerde ons erbij te betrekken”, “De kennis en praktijkervaring van de docenten was uitstekend” en “De trainster heeft het lesgeven heel goed gedaan. Het was prettig om naar haar te luisteren. Ze neemt het serieus en doet het prima.” Ook de praktijkgerichte en interactieve inhoud valt op: “De afwisseling tussen theorie en praktijk was goed. Ze sloten op elkaar aan. De theorie was niet te veel en er was genoeg ruimte voor vragen”, “We werden meteen aan het werk gezet, zodat we direct konden ervaren hoe je het kunt toepassen” en “Het was super interactief en bleef daardoor boeiend.”

Ook waarderen respondenten de veilige sfeer en de persoonlijke benadering. Een referent: “Het geheel liet een positieve indruk achter, mede door de wijze van training, het persoonlijke contact met de trainer en de inzet van de acteur. De afspraken vooraf waren zorgvuldig. Alles bleef binnen de muren, wat een open sfeer en vertrouwen gaf. Er was ruimte om gedachten goed onder woorden te brengen en er werden de juiste vragen gesteld om daarbij te helpen.” Een ander voegt toe: “Er zaten veel verschillende disciplines bij elkaar, wat zorgde voor een rijke uitwisseling.”

Er zijn ook enkele suggesties voor verbetering: “Het zou nuttig zijn om na afloop even met directe collega’s na te spreken, omdat je het samen moet toepassen”, “Het zou handiger zijn om een aparte training te hebben voor ervaren medewerkers. Voor mij zou één dag voldoende zijn” en “De groepsgrootte van vier was prettig, maar zes of acht zou ik fijner vinden. Dan krijg je wat meer diversiteit aan invalshoeken.” Alle referenten zouden de open opleidingen van Pluryn bij collega’s aanbevelen. Eén geïnterviewde merkt daarbij op: “Het is voor ons verplicht, maar ik zou de training ook aanraden aan anderen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Stichting Pluryn Groep op 25-09-2025.

Algemeen

Pluryn ondersteunt jongeren en volwassenen bij het vergroten van kansen op een zo volwaardig en zelfstandig mogelijke plek in de samenleving. Ook als de problematiek complex is. De eigen kracht en toekomstwensen zijn daarbij het uitgangspunt. Pluryn is een landelijk werkende organisatie met meer dan 440 locaties. Bij Pluryn zijn 6400 professionals en 650 vrijwilligers actief. Zij bieden jongeren en volwassenen behandeling en ondersteuning zowel aan huis als in de voorzieningen voor gehandicaptenzorg, jeugdzorg en GGZ. Leren, werken en vrijetijdsbesteding zijn onderdeel van de zorg. Pluryn hecht veel waarde aan gekwalificeerde medewerkers en biedt hen een breed palet aan ontwikkel- en scholingsmogelijkheden. Dit aanbod loopt langs leerlijnen die deels verplicht zijn met daarbovenop keuzeopleidingen over essentiële thema's als middelengebruik, seksualiteit, traumasensitief werken en rouwverwerking. Het Cedeo-rapport heeft betrekking op de open opleidingen die intern worden aangeboden.

Kwaliteit

Pluryn hecht veel waarde aan kwaliteit en deskundigheidsbevordering. Trainers zijn veelal eigen medewerkers die collega's opleiden binnen een bepaalde thematiek. Dit biedt verschillende voordelen. Voor de medewerkers die trainen, is dit een verbreding van hun werk. Bovendien kunnen eigen trainers putten uit praktijkervaringen die direct voor de deelnemers herkenbaar zijn. Daarnaast is een voordeel dat borging door terugkombijeenkomsten en intervisie eenvoudiger te organiseren is. Soms worden externe specialisten ingehuurd, wanneer een bepaalde expertise intern niet voorhanden is of wanneer de organisatie dient te voldoen aan externe toetsingseisen.

Aan elke (interne) trainer wordt gevraagd wat deze nodig heeft om het vak kwalitatief hoogwaardig aan te kunnen bieden. Train-de-trainer-opleidingen zorgen voor kwaliteit en borging, evenals het trainen in duo's. Intern vindt er een jaarlijkse evaluatie plaats tijdens een jaargesprek. Daarnaast worden cursussen en opleidingen met de deelnemers geëvalueerd. Pluryn zet in op verbetering van het proces van evalueren door zowel de deelnemers als door de trainer.

Pluryn werkt vanuit een kwaliteitscyclus waarbij het opleidingsaanbod voortdurend wordt aangepast aan de behandelprogramma's. Kwaliteitsadviseurs geven het aan als inzichten zijn veranderd. Dan worden de protocollen aangepast en dus ook de opleidingen. Het aanbod wordt ook aangevuld vanuit het directoraat 'Kennis en kwaliteit'. Daarnaast worden opleidingen aangevuld en geactualiseerd vanuit de kennisnetwerken die actief zijn rond acht kwetsbare thema's. Vervolgens krijgen de beoogde trainers bijscholing op actuele inzichten die zij daarna intern doorgeven.

Continuïteit

Pluryn blijft inzetten op verbetering van het opleidingsaanbod en de organisatie daarvan voor de medewerkers. Dit doen ze met een strakkere evaluatiecyclus, een vernieuwd Leerplein, meer aandacht voor borging, onder andere door meer aandacht voor borging door werkbegeleiding. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Pluryn voor de komende periode voor interne trainingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om de medewerkers nog beter van dienst te zijn, introduceert Pluryn zoals genoemd een nieuw leerplatform. Dit Leerplein is per 1 januari 2026 in de lucht en is een gebruikersvriendelijker platform, waarop de leerpaden voor de medewerkers direct zichtbaar zijn: welke opleidingen moet ik doen, welke opleidingen kan ik doen en waar kan ik die opleiding vinden?

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen met name de deskundigheid van de docenten, de veilige sfeer en de persoonlijke benadering. Dat laat de kwaliteit zien van het opleidingsaanbod waarmee Pluryn de medewerkers ondersteunt.

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