

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen

08-01-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				30%	50%
Uitvoering③				10%	80%
Opleiders④				10%	80%
Trainingsmateriaal⑤				20%	50%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦				20%	70%
Organisatie en Administratie⑧				10%	80%
Relatiebeheer⑨				10%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑩					30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in het opleidingsprogramma.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de uitvoering.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in de opleider.
- ⑤ Drie referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ⑥ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑦ Eén referent heeft geen inzicht in het natraject.
- ⑧ Eén referent heeft geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ⑨ Zes referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑩ Zeven referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse maatwerktrajecten, verzorgd door het kenniscentrum van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen, hebben tien referenten meegewerkt. Zij spreken positief over het voortraject, waarbij vooral de mate van afstemming op de specifieke context van de organisatie als waardevol wordt ervaren.

Verschillende referenten benadrukken dat JB Noord beschikt over veel expertise. Een van hen beschrijft hoe er na telefonisch contact inhoudelijk overleg plaatsvindt, waarna hij wordt gekoppeld aan een trainer uit de regio: "We hebben afgestemd wat onze specifieke vragen waren, want voor ons was het vooral van belang dat de training goed zou aansluiten op onze organisatie."

Een ander vertelt: "Ik was op zoek naar een specifieke training en heb hen via Google gevonden. Het mailcontact vooraf was prettig, we konden goed bespreken wat voor onze organisatie relevant was, en dat hebben ze ook echt meegenomen in het programma."

De samenwerking wordt vaak omschreven als langdurig en vertrouwd. Zo geeft een respondent aan: "We werken al sinds jaar en dag samen met JB Noord. Zij organiseren workshops voor onze studenten. Het aanbod sluit goed aan op het niveau van de studenten." Een ander vult aan dat de samenwerking standaard onderdeel is van een breder trainingsprogramma.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten geven aan dat er vooraf een opleidingsprogramma is gedeeld, en dat dit in de praktijk duidelijk en werkbaar is. In enkele gevallen ontbreekt er informatie, of is het programma slechts gedeeltelijk bekend.

Een van de referenten merkt op: "Het plan van aanpak was niet volledig uitgewerkt, maar het sloot op een manier aan die voor ons goed werkte." Een ander benoemt: "Het programma biedt een duidelijke structuur waarin uitleg wordt gegeven over de organisatie, de rol van de trainers, en wat deelnemers kunnen verwachten."

Soms maakt de workshop deel uit van een breder trainingsprogramma binnen de eigen organisatie. In zo'n geval wordt de beschrijving opgenomen in het interne programma, met een aansprekende titel.

Enkele referenten geven aan het programma vooraf te hebben ontvangen. Eén van hen zegt hierover: "De opzet van de training ontvangen we per mail. Er zijn geen kosten aan verbonden; deze voorlichting wordt kosteloos aangeboden."

Niet alle respondenten hebben een score gegeven voor dit onderdeel. Zo geeft iemand aan zich het programma niet goed te kunnen herinneren, terwijl een ander vermoedt dat de informatie bij een collega terecht is gekomen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt over het algemeen als zeer positief ervaren. Referenten spreken van interactieve bijeenkomsten, duidelijke uitleg en een goede aansluiting op de doelgroep. Een respondent vertelt: "De training zelf is goed bevallen. Ik heb alleen maar positieve reacties van de deelnemers ontvangen. Ze waren erg tevreden. De trainer gaf een helder verhaal, en werkte met effectieve oefeningen. Het was een prettige manier van overbrengen." Ook andere geïnterviewden waarderen de balans tussen informatieoverdracht en interactie. Zo wordt opgemerkt: "Het is deels een stuk zenden, maar daarnaast geven ze ook heldere uitleg en betrekken ze de deelnemers actief. Ze zijn heel interactief."

Eén referent noemt de uitvoering "boven gemiddeld": de inhoud sloot goed aan bij de vraag, en er was ruimte om een eigen, anonieme casus in te brengen. Daarnaast is er aandacht voor het emotionele effect van het materiaal. "Als een filmpje bijvoorbeeld te dichtbij kwam, was het helemaal oké om even naar buiten te gaan."

De gebruikte werkvormen sluiten goed aan op de doelgroep. Bij studenten wordt gewerkt met stellingen, de methode 'Over de streep', persoonlijke verhalen en gerichte vragen. "Ze weten studenten echt aan het praten te krijgen," aldus een referent. Daarbij is er oog voor individuele reacties en begeleiding waar nodig.

Eén respondent geeft aan zelf geen deelnemer te zijn geweest en kan daarom geen oordeel geven over de uitvoering, noch over de onderdelen opleider en trainingsmateriaal.

Opleiders

De trainers worden als deskundig, didactisch vaardig en toegankelijk omschreven. Ze stemmen hun aanpak goed af op de groep, creëren een veilige, laagdrempelige leeromgeving en zorgen ervoor dat alle deelnemers actief worden betrokken.

Een van de respondenten benoemt: "De trainer had echt verstand van zaken, kundig, prettig en heel toegankelijk." Ook anderen roemen de inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden van de trainers. Vragen worden adequaat beantwoord en er wordt actief ruimte geboden voor interactie. "Ze gaf vooraf duidelijk aan: als er vragen zijn, laat het weten. Zowel vooraf als tijdens de training, en daar werd goed op ingespeeld."

De manier van overbrengen wordt door meerdere referenten gewaardeerd. "De trainer komt rustig over, heeft duidelijk verstand van zaken en beweegt mee met de groep," aldus een van hen. Ook het gebruik van praktijkvoorbeelden wordt als een kracht benoemd.

Trainingsmateriaal

De ervaringen met het trainingsmateriaal zijn positief onder de referenten die hierover uitspraken kunnen doen. In de meeste gevallen wordt gewerkt met ondersteunende middelen zoals PowerPointpresentaties en filmpjes. Deze worden als effectief en professioneel ervaren.

Een referent merkt op: "Het materiaal dat was meegenomen was helpend en bruikbaar in de praktijk. Presentaties worden ingezet en positief beoordeeld. Zo geeft een referent aan: "Er was een PowerPointpresentatie en er werden filmpjes getoond. Dat maakte het afwisselend en hield de aandacht goed vast." Ook wordt opgemerkt dat het geheel er verzorgd uitziet. Enkele respondenten geven aan dat er geen trainingsmateriaal is ingezet, of dat zij hier geen zicht op hebben.

Accommodatie

Bij de meeste trainingen is sprake van een in company-opzet: de bijeenkomsten vinden plaats op de locatie van de deelnemende organisatie.

Natraject

Het natraject wordt door de meeste referenten als informeel maar waardevol ervaren. In veel gevallen is er aan het eind van de training ruimte voor reflectie of een korte evaluatie, en blijft het contact met het kenniscentrum laagdrempelig.

Een respondent vertelt: "De training is afgesloten met een evaluatieformulier. Het was voor ons eigenlijk een soort vervolg op een eerdere training die we al hadden gehad." De opbrengsten zijn concreet: "Nieuwe tips, we zijn weer een stukje wijzer geworden over hoe je de meldcode toepast, hoe je op tijd signaleert, en hoe je dit bespreekbaar maakt." Hoewel er geen formele terugkoppeling is, wordt dat in dit geval niet als een gemis ervaren. Een ander vult aan: "Het heeft ons bewust gemaakt dat de lat van melden eigenlijk veel lager ligt. Ook ons eigen gedrag is besproken, de zogenaamde 'blinde vlek'. We ondersteunen elkaar meer en wijzen elkaar erop."

In andere gevallen vindt er een kort afsluitend gesprek plaats of wordt er een 'rondje' gedaan waarin deelnemers delen wat ze hebben meegenomen uit de training. Eén respondent geeft aan: "Het heeft mij veel kennis gebracht en dat kan ik ook goed toepassen in mijn werk." Ook wordt genoemd dat het bewustzijn bij deelnemers toeneemt: "Ze beseffen dat dit een plek is waar je ook om hulp kunt vragen."

Een aantal referenten noemt dat er geen officiële afronding is, maar dat dit past bij de informele opzet. De mogelijkheid om achteraf contact op te nemen voor advies wordt als waardevol beschouwd: "Je kunt echt laagdrempelig bellen met het kenniscentrum voor overleg."

Sommige trainingen sluiten af met een creatieve vorm, zoals een quiz of een casusbespreking, om te toetsen wat is blijven hangen. Volgens een respondent heeft dat ertoe geleid dat collega's beter op de hoogte zijn en de drempel om contact op te nemen met het kenniscentrum is verlaagd.

Eén geïnterviewde heeft de training niet zelf gevolgd en kan geen uitspraak doen over het natraject.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn positief over de organisatie en administratie rondom de trainingen. Er wordt gesproken van duidelijke communicatie, klantvriendelijkheid en een prettige samenwerking.

Meerdere geïnterviewden geven aan dat alles goed geregeld is. "Ik heb rechtstreeks contact gehad met mijn contactpersoon binnen het kenniscentrum en dat verliep goed," aldus een van hen. De communicatie wordt omschreven als helder en snel. "Ze zijn klantvriendelijk, reageren snel en we stellen elkaar duidelijke vragen."

De bereikbaarheid van de betrokken trainers wordt in één geval als een aandachtspunt benoemd. Een referent merkt op dat de twee docenten vaak onderweg zijn, wat direct telefonisch contact soms bemoeilijkt. "Ik spreek dan de voicemail in, meestal bellen ze wel binnen een paar dagen terug." Ondanks deze vertraging wordt het contact uiteindelijk als voldoende ervaren.

Een respondent geeft aan geen ervaring te hebben met de organisatorische kant en heeft daarom geen score gegeven.

Relatiebeheer

Veel referenten geven aan dat er geen sprake is van een vaste of actieve vorm van relatiebeheer. In de meeste gevallen wordt dit echter niet als noodzakelijk ervaren. Deze respondenten hebben dan ook geen waardering toegekend op dit onderdeel.

Een aantal geïnterviewden benoemt expliciet dat zij geen nieuwsbrief of uitnodigingen ontvangen, maar ervaart dit niet als een gemis. Zoals een respondent aangeeft: "De relevante informatie krijgen we via de overheid." Ook wordt opgemerkt: "Er is geen vaste vorm van relatiebeheer, maar dat vind ik ook niet nodig." In andere gevallen is er na afloop van de training geen contactmoment meer, of valt relatiebeheer simpelweg buiten de rol van de geïnterviewde.

Tegenover deze groep staan enkele referenten die wél structureel contact ervaren. Zeker wanneer er in het verleden vaker voorlichtingen zijn georganiseerd, blijkt er sprake te zijn van regelmatig contact. Ook informeel overleg of jaarlijkse evaluaties worden genoemd. Een respondent vertelt hierover: "Meestal evalueren we aan het einde van het schooljaar, soms tussendoor heel kort. We kennen elkaar goed en weten elkaar te vinden." Een ander omschrijft het contact als heel fijn en laagdrempelig.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door referenten overwegend als positief beoordeeld, voor zover zij hier zicht op hebben. In de meeste gevallen zijn de trainingen kosteloos aangeboden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen en samenwerking met het kenniscentrum is zeer hoog. Alle referenten spreken hun waardering uit voor zowel de inhoud als de manier waarop de trainingen zijn vormgegeven en uitgevoerd. Daarbij wordt regelmatig benoemd dat men de trainingen zou aanbevelen aan anderen.

De trainingen worden omschreven als professioneel, inhoudelijk sterk en goed toepasbaar in de praktijk. "De gereedschapskist is weer vergroot," aldus een respondent. De bijeenkomsten zijn afwisselend, houden de aandacht vast en bieden ruimte voor interactie. Een andere referent benadrukt: "Wat er voor mij echt uitsprong, waren de praktijkvoorbeelden die de trainers inbrachten. Die gaven echt meerwaarde."

Ook over de samenwerking zelf zijn referenten positief. Er is sprake van langdurige, betrouwbare relaties waarin gemaakte afspraken worden nagekomen en het contact als prettig wordt ervaren. "Ze maken oprechte connectie met jongeren, en komen hun afspraken na," aldus een van hen. De benaderbaarheid van de trainers en hun vermogen om het gesprek aan te gaan met deelnemers wordt eveneens gewaardeerd.

Hoewel de tevredenheid breed wordt gedeeld, wordt in één geval een verbeterpunt genoemd: uitbreiding van het team zou de bereikbaarheid kunnen verbeteren.

Samenvattend: de combinatie van deskundigheid, toegankelijkheid en praktische toepasbaarheid maakt de samenwerking voor veel organisaties waardevol. Het merendeel van de referenten heeft dan ook geen verbeterpunten en beveelt de trainingen actief aan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	30%
Uitvoering			20%	60%	20%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal④			10%	30%	40%
Accommodatie⑤					
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			40%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het opleidingsprogramma.
- ④ Twee referent hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ⑤ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑥ Tien referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het klantonderzoek naar enkele trainingen uit het open aanbod van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen (hierna: JB Noord) hebben tien referenten deelgenomen. Degenen die zich het voortraject goed kunnen herinneren, zijn allen positief tot zeer positief over de wijze waarop dit - met name de inschrijving - is ingericht. Twee respondenten geven aan dat het te lang geleden is en zij zich de details niet meer goed kunnen herinneren.

Volgens meerdere referenten speelt HR een centrale rol in dit proces. Een respondent licht toe: "Ik ontvang altijd een mail van HR met daarin de uitnodiging om mezelf aan te melden voor een opleiding." Een ander vult aan: "Ik had een mail van HR ontvangen met een lijst van opleidingen en bijbehorende data, inclusief welke trainingen geschikt zijn voor mij." Ook de aanmelding verloopt soepel. Zoals een van hen beschrijft: "Je stuurt een mailtje dat je de opleiding wilt volgen, en vervolgens wordt het in je agenda gezet."

Eén referent noemt het voortraject zelfs zeer volledig en goed georganiseerd: "Bij mijn start in 2024 kreeg ik een volledig pakket met een inwerkprogramma, een overzicht van de agenda, de behandelde onderwerpen en wie de trainingen zou verzorgen." Deze aanpak werd als bijzonder prettig ervaren.

Opleidingsprogramma

De referenten die zich het programma uit het jaar 2024 goed kunnen herinneren, zijn positief over de informatievoorziening. Het opleidingsprogramma wordt volgens hen helder gecommuniceerd, en de verwachtingen zijn vooraf duidelijk.

Een van de respondenten geeft aan: "Vooraf krijg ik altijd een programma toegestuurd, waarin staat wat er van mij verwacht wordt." Ook de praktische voorbereiding komt in de feedback terug: "Vooraf ontvang je altijd een uitnodiging met daarin wat je moet voorbereiden."

Naast het programma ontvangen deelnemers vaak aanvullende informatie over de inhoud en het doel van de training. Een referent licht toe: "Het was voor mij helder wat er van tevoren van me werd verwacht. Ik kreeg een mapje met de dagindeling, de onderwerpen, de locatie en ook informatie over de SKJ-punten die ik met deelname kon behalen."

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen zijn de meeste referenten positief tot zeer positief. Een respondent licht toe: "Het programma was afwisselend: soms een stuk luisteren, dan weer actief aan de slag. Iedereen zat ongeveer op hetzelfde niveau. We waren met een klein clubje, wat het juist mogelijk maakte om dieper op de stof in te gaan." Ook de thematische invulling wordt gewaardeerd: "De cursus was bedoeld als oprisser, maar ging daarnaast ook dieper in op actuele thema's in de maatschappij. Het is fijn dat daar echt aandacht voor is."

Volgens meerdere referenten speelt interactie een belangrijke rol. Een respondent beschrijft: "De werkvorm was heel interactief, met groepjes, filmpjes en oefeningen. Soms speelde je de rol van hulpverlener, soms die van observator." Daarnaast wordt genoemd dat de trainingen voldoende ruimte bieden om actief te oefenen.

De inhoud wordt overwegend als actueel en praktijkgericht ervaren. Referenten waarderen de praktijkvoorbeelden, de inzet van gastsprekers en de mogelijkheid om collega's beter te leren kennen. Een van hen zegt: "Wat ik heel waardevol vind, is dat je door de opzet ook weet bij welke collega je terechtkunt met vragen."

Niet alle ervaringen zijn positief. Een neutraal scorende respondent waardeert de training inhoudelijk, maar plaatst een kanttekening bij de timing: "Ik vind het een zinvolle training, mits deze direct bij de start van je nieuwe baan wordt aangeboden, echt in de eerste week. Zelf volgde ik de training pas veel later, waardoor ik het systeem al kende."

Een andere respondent noemt dat de thema's interessant waren, maar dat de praktische toepasbaarheid soms ontbrak: "Ik had vooraf verwacht dat ik iets meer praktische handvatten zou krijgen, maar dat bleef een beetje uit." Ook wordt kritisch gekeken naar het gebruik van eigen casuïstiek: "Tegelijkertijd denk ik dat het niet zo handig is om met zelf ingebrachte casussen een rollenspel te spelen. Dat maakt het voorspelbaar en minder effectief. Volgens mij werkt het beter als de trainer zelf de casuïstiek aanreikt, dat zorgt ook voor meer verrassing en een beter leerproces." Daartegenover wordt het werken met een acteur juist als een sterke toevoeging ervaren: "Dat gaf echt een andere dynamiek."

Opleiders

De docenten worden als deskundig, betrokken en praktijkgericht ervaren. De manier van kennisoverdracht wordt vaak geprezen. Een referent benoemt: "De trainer heeft veel ervaring en kan goed vertellen. Je merkt dat ze echt uit het werkveld komen, en ze kunnen veel voorbeelden geven. Dat vind ik echt een meerwaarde." Een andere deelnemer sluit zich hierbij aan: "Ze heeft veel praktijkervaring en dat maakte het levendig. Ze bood ruimte om dieper op de stof in te gaan als dat nodig was."

De uitleg van de trainers wordt als helder en gestructureerd omschreven. Een respondent merkt op: "De docent legt alles op een beeldende manier uit en doet dat echt stap voor stap. Als er een vraag wordt gesteld, parkeert zij die soms even en zegt dan: 'Daar kom ik later op terug.'"

Ook de houding van de opleiders wordt als positief ervaren. Een referent zegt: "Ik vond de docent prettig en waardeer dat ze openstaan voor feedback."

Hoewel het merendeel van de trainers als energiek en deskundig wordt omschreven, is er ook een kritische noot. Eén referent zegt: "De meeste trainers brachten veel energie mee, met veel praktijkervaring en kennis. Alleen die ene trainer was wat eentonig en had minder dynamiek."

Trainingsmateriaal

De meeste referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat zij ontvangen in het kader van de opleiding.

Voorafgaand aan de training ontvangen deelnemers vaak informatiemateriaal. Een respondent vertelt: "We kregen vooraf leesmateriaal ter voorbereiding, aanvullende artikelen en we konden zelf ook casussen aandragen. We ontvingen een map vol materialen en daarnaast ook literatuurtips voor verdieping." Een ander zegt: "Ik heb een syllabus gekregen met veel theorie. Alles was up-to-date en wordt goed uitgelegd." Ook de toepasbaarheid in de praktijk wordt benoemd: "Ik heb een naslagwerk ontvangen in de vorm van een handleiding. Die gebruik ik nog steeds regelmatig in de praktijk." Sommige trainingen bieden aanvullend materiaal per e-mail aan, zodat deelnemers de inhoud rustig kunnen nalezen. Daarnaast wordt er gewerkt met praktische of visuele hulpmiddelen. Een referent noemt bijvoorbeeld: "De geplastificeerde kaart met informatie is heel helpend."

Niet alle referenten zijn volledig tevreden. Eén deelnemer geeft een neutrale score en merkt op: "Ik zou graag wat meer brochures of naslagwerk willen, zodat ik het achteraf nog rustig kan doorlezen." Twee respondenten geven aan zich het trainingsmateriaal niet goed meer te kunnen herinneren, en hebben om die reden geen waardering gegeven.

Accommodatie

De trainingen voor medewerkers vinden plaats op de eigen locaties van JB Noord.

Natraject

Het natraject van de trainingen wordt door de meeste referenten als goed georganiseerd ervaren. De trainingen worden doorgaans afgesloten met een reflectie- of evaluatiemoment, waarin ruimte is voor het uitwisselen van ervaringen, het geven van feedback en het benoemen van leeropbrengsten.

Praktische zaken, zoals het certificaat en de SKJ-punten, worden direct geregeld.

Een referent vertelt: "Aan het eind deden we een ervaringsronde en je kreeg je SKJ-punten bijgeschreven. De opleiding heeft mij extra kennis opgeleverd en weer even mijn scherpte teruggebracht." Ook de koppeling met persoonlijke leerdoelen wordt benoemd: "Aan het eind bespreken we wat we geleerd hebben en of we onze doelen hebben bereikt."

De opbrengsten worden als waardevol ervaren. Een referent zegt: "Wat het me vooral heeft opgeleverd is een frisse kijk op het onderwerp, met actuele inzichten. Het gaf me echt een positieve, nieuwe zienswijze." Anderen geven aan dat zij nu beter weten waar ze met vragen terecht kunnen, of bij wie binnen de organisatie.

Tegelijkertijd zijn er enkele suggesties voor verbetering. Een respondent met een neutrale score merkt op: "Wat ik wel prettig zou vinden, is als er vaker herhaling wordt aangeboden, bijvoorbeeld eens per half jaar." Een ander noemt dat zij meer duidelijkheid kreeg over het systeem Wijs, maar constateert dat dit niet door alle collega's op dezelfde manier wordt gebruikt: "Je kan er veel meer uit halen als iedereen op dezelfde manier ermee werkt. Het voorkomt ook dubbel werk."

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn positief over de organisatie en administratieve afhandeling van de trainingen. Zij ervaren de communicatie als duidelijk, de bereikbaarheid als goed en de ondersteuning als zorgvuldig. Uit de reacties blijkt dat de praktische zaken over het algemeen soepel verlopen.

Een referent merkt op: "De organisatie doet haar best en is goed bereikbaar. Ze reageren snel op vragen en sturen nu ook mails als een training nog niet helemaal vol zit en je je nog kan inschrijven."

Ook de afhandeling van SKJ-registraties verloopt goed. "Ze vragen altijd om ons SKJ-nummer en zorgen ervoor dat de punten goed worden bijgeschreven," aldus een deelnemer. Bij gemiste trainingen wordt er bovendien meegedacht hoe je deze kan inhalen.

Toch is niet iedere ervaring volledig zonder knelpunten. Eén respondent vertelt: "Trainingen worden meestal goed ingepland, of je kunt je er zelf voor aanmelden. Wel heb ik nog een training openstaan die ik al 1,5 jaar moet inhalen. Destijds paste het niet in mijn agenda. De vraag is nu of het nog zinvol is om die alsnog te volgen."

Relatiebeheer

De meningen over het aanbod van opleidingen van JB Noord zijn gemengd. Meerdere referenten spreken hun waardering uit voor de diversiteit en actualiteit van het aanbod, maar er zijn ook duidelijke suggesties voor verbetering. Het aanbod wordt over het algemeen als kwalitatief goed ervaren, maar soms als te beperkt of niet voldoende afgestemd op specifieke leerbehoeften.

Een aantal respondenten is positief over het bereik en de communicatie rondom het aanbod. "Het aanbod is groot en van goede kwaliteit. We worden regelmatig via mail op de hoogte gehouden van nieuwe trainingen en webinars. Er zijn ook online trainingen beschikbaar," aldus een referent. Tegelijkertijd geven meerdere deelnemers aan dat het aanbod snel vol zit of als beperkt wordt ervaren. "Het aanbod mag wat uitgebreider. Je merkt dat de trainingen snel vol zitten. De variatie is op zich voldoende, en ze houden goed in de gaten of je op tijd je SKJ-verlenging kunt behalen," zegt een respondent. Een ander merkt op: "Het opleidingsaanbod is de laatste tijd wat beperkter dan ik zou willen. Afgelopen jaar ben ik niet uitgenodigd. Ik had toen wel voldoende SKJ-punten, maar ik waardeer het juist om mijn kennis te verdiepen en op te frissen."

Sommige referenten zien ook inhoudelijke lacunes in het aanbod. "Wat ik nog mis in het aanbod zijn een aantal opleidingen die bij onze praktijk passen. Ik heb dat besproken met mijn teammanager, en die gaat dat verder oppakken," aldus een respondent. Een ander vult aan: "Het opleidingsaanbod mag van mij wat gevarieerder. Ik ben zelf wat ouder, en ik merk dat veel trainingen vooral gericht zijn op de jongeren." Deze referent pleit voor meer aandacht voor onderwerpen als psychiatrische problematiek bij ouders, verstandelijke beperkingen en actuele thema's als femicide of eengerelateerd geweld. Ook begeleiding van jongere collega's wordt genoemd als mogelijk thema.

Een ander perspectief komt van een referent die het grote aanbod waardeert, maar het moeilijk vindt er gebruik van te maken: "Het opleidingsaanbod is goed, maar in de praktijk kom ik er weinig aan toe. Door de hoeveelheid werk maak ik andere keuzes."

Tot slot wordt ook de uitvoerbaarheid benoemd. "Het trainingsaanbod is heel groot, maar ik heb het idee dat de organisatie moeite heeft om alles te plannen. Door de werkdruk en een tekort aan collega's lopen ze daarin wat achter. Misschien zou het helpen om het aanbod iets te verkleinen," stelt een respondent voor.

Prijs-kwaliteitverhouding

De trainingen van JB Noord worden intern georganiseerd en aangeboden aan medewerkers. Omdat er geen sprake is van individuele betaling, is de prijs-kwaliteitverhouding voor deze doelgroep niet van toepassing. Referenten hebben hier dan ook geen uitspraken over gedaan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen van JB Noord is vooral positief tot zeer positief. De meeste referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de inhoud, opzet en praktische toepasbaarheid van de trainingen. De herhaling van methodiek, de actualiteit van de thema's en de deskundigheid van de trainers worden veelvuldig genoemd als sterke punten.

Een referent verwoordt het als volgt: "Het is fijn om weer even scherp te hebben hoe je een gesprek goed aanpakt. Ik zou deze opleiding zeker aanbevelen aan anderen." Ook anderen delen deze aanbeveling: "Ik ben zeker tevreden over de opleiding die ik gevolgd heb. Alle informatie was waardevol. Het geeft echt een houvast om op terug te grijpen."

Een startende medewerker benadrukt de impact van het volledige opleidingstraject: "In totaal heb ik negen trainingdagen gevolgd met onderwerpen die echt de kern van ons werk raken. Het bood een goede basis die ik dagelijks kan toepassen, maar ook verdieping op actuele thema's."

Naast tevredenheid worden er ook enkele verbeterpunten genoemd. "Als verbeterpunt zou ik mee willen geven: zorg voor een betere afstemming van de timing, zodat het echt direct aansluit bij de start van een nieuwe medewerker," aldus een referent. Anderen geven aan dat het opleidingsaanbod breder en meer divers mag zijn. Daarbij wordt opgemerkt dat hier inmiddels stappen in zijn gezet. Een enkele respondent benoemt ook aandachtspunten op organisatieniveau: "Ik vraag me wel eens af of ook leidinggevend en procescoördinatoren getraind worden hoe zij kunnen sturen in het gebruik van Wijs."

Samenvattend is de tevredenheid over de opleidingen groot. De trainingen worden als waardevol en toepasbaar ervaren, met lof voor de inhoudelijke kwaliteit en de deskundigheid van de trainers. Tegelijkertijd klinkt in enkele reacties de wens door naar betere timing, meer herhaling en een breder opleidingsaanbod.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen op 08-01-2026.

Algemeen

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen, hierna te noemen JBN & VTG is een gezamenlijke organisatie die uit twee onderdelen bestaat. Jeugdbescherming Noord is het bureau dat voor alle gemeenten in Groningen Drenthe jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering uitvoert en Veilig Thuis Groningen is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Het zijn regionale organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders terecht kunnen voor deskundige hulp en advies. JBN & VTG is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. JBN & VTG geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals. Het biedt de helpende hand, doorbreekt onveilige situaties en zet mensen in beweging. JBN & VTG biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. Mét of zonder elkaar. Veiligheid is van iedereen. Iedere burger en iedere professional heeft de verantwoordelijkheid er werk van te maken als hij of zij zorgen over de veiligheid signaleert. Voor professionals zijn die verantwoordelijkheid en de stappen die de professional dient te zetten, vastgelegd in de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

Kwaliteit

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen is een HKZ (JBN) en ISO (VTG) gecertificeerde organisatie, waar aan expertise, passie, onderzoek, ontwikkeling en kwaliteit veel aandacht wordt besteed. Vanwege de complexe praktijk waarmee men dagelijks wordt geconfronteerd, deelt men de verworven kennis actief, anticipeert het bureau op externe ontwikkelingen in haar vakgebieden en zorgt voor een professionele en integere werkomgeving voor de medewerkers. De trainers beschikken over veel ervaring en worden waar nodig gecoacht in hun werkzaamheden. Door middel van intervisie en intercollegiaal overleg wordt men scherp gehouden in de diverse trainingsactiviteiten.

Continuïteit

Op ontwikkelingen wordt proactief ingespeeld bij JBN & VTG. De groepen in de samenleving waar de instelling zich op richt vragen steeds meer en andere competenties van de professionals die worden ingezet, onder andere op het terrein van opvoeden, mishandeling en geweld in diverse situaties. De professionalisering op dit vlak is geborgd door middel van opleidingen, coaching, super- en intervisie. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van JBN & VTG voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Op het moment dat een burger of een professional zelf niet in staat is de veiligheid van de betrokkenen te herstellen of de risico's op onveiligheid weg te nemen, kunnen zij JBN & VTG inschakelen. De organisatie heeft specifieke expertise en specifieke bevoegdheden om vast te stellen wat er aan de hand is en wat nodig is om actuele veiligheid te realiseren en welke inzet moet volgen in de keten voor de aanpak van risico's en herstel. Men werkt hierin altijd samen met de betrokkenen, het sociale netwerk en andere professionals.

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