

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd

14-07-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal		10%	10%	40%	40%
Accommodatie			10%	60%	30%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding					10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal②			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Eén referent is minder tevreden doordat de gevolgde training te basaal bleef.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De interne deelnemers melden zich doorgaans aan via het portaal van Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd, hierna Youké genoemd, waarin de trainingen, trainingsdata en praktische informatie te vinden zijn. Men vindt de informatievoorziening vooraf helder. Zo geven referenten aan dat huiswerk, locatie, voorbereiding en overige praktische zaken duidelijk vermeld staan. Ook wordt genoemd dat collega's of leidinggevenden soms attenderen op passende trainingen. Eén referent vertelt dat hij vanuit de praktijk behoefte had aan meer kennis over hechtingsproblematiek en via collega's wist dat er een training over dit onderwerp beschikbaar was. Een andere referent, die een verplichte training volgde, geeft aan dat de aanmelding via het portaal goed verliep en dat alles duidelijk was. Ook bij verplichte modules wordt de informatie vooraf als duidelijk ervaren. De referent die deelnam aan de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening is zeer positief over de informatievoorziening vooraf. Deze referent had door ruime voorkennis geen hoge verwachtingen, maar werd juist door de voorinformatie en voorbereidende opdracht positief verrast: "Dit heeft me wel overtuigd dat deze training een aanwinst was."

Vanuit opdrachtgeversperspectief wordt het contact in het voortraject eveneens positief beoordeeld. De opdrachtgever zocht naar ondersteuning rondom veiligheid en agressiehantering, kende Youké al uit het verleden en ervoer het telefonisch contact en de afstemming over de vraag als prettig. Wel blijft beschikbaarheid van trainingen een aandachtspunt. Eén referent merkt op dat trainingen soms geen beschikbare data hebben of snel vol zitten.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma is het merendeel van de referenten tevreden tot zeer tevreden. De programma's worden veelal omschreven als duidelijk opgebouwd, praktijkgericht en afwisselend. Bij verschillende trainingen is sprake van een combinatie van theorie, oefenen, opdrachten, video's en onderlinge uitwisseling. Een referent geeft aan dat de training Hechting divers genoeg was om de aandacht vast te houden. Een andere referent vindt dat de training Systemisch werken goed in elkaar zat voor deelnemers zonder systemische achtergrond: de basisprincipes werden breed maar inhoudelijk behandeld en de training gaf een goed beeld van systeemtherapie. De training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening wordt door een referent juist sterk gewaardeerd vanwege de diepgang. Deze referent spreekt van een training die "de diepte in" ging, veel variatie in werkvormen bevatte en waarin deelnemers met eigen casussen aan de slag konden. Tegelijkertijd komt bij meerdere referenten naar voren dat niveau en diepgang extra aandacht vragen. Eén referent had vooraf onvoldoende scherp dat het om een basale kennismaking ging en miste verdieping. Een andere referent, zelf systeemtherapeut, vond het tempo laag, mede door het grote verschil in voorkennis binnen de groep. Ook een referent die deelnam aan een verplichte module ervaart de training als een herhaling, omdat hij al over veel informatie beschikte. Enkele referenten geven daarmee aan dat het behulpzaam is wanneer per training helder wordt aangegeven voor welk niveau en welke doelgroep deze bedoeld is.

Uitvoering

De uitvoering wordt in grote lijnen positief beoordeeld. Referenten noemen een prettige afwisseling tussen theorie, interactie, groepsopdrachten, casuïstiek en oefenen. Bij de training Hechting werd onder meer gewerkt met videomateriaal en opdrachten waardoor deelnemers een beter beeld kregen van hechting in gezinnen. Bij Systemisch werken werden deelnemers meegenomen in de basis van systeemtherapie aan de hand van opdrachten en bruikbare handvatten. De training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening wordt door een referent als zeer gevarieerd omschreven, met presentatiemomenten, interactie en ruimte om eigen casussen in te brengen. Daarbij werd de theorie direct gekoppeld aan persoonlijke praktijkvragen. Ook de opdrachtgever is zeer positief over de uitvoering van de incompanytraining. Deze training sloot goed aan op de vraag waarmee de organisatie kwam, was laagdrempelig en hield de groep van begin tot eind betrokken. Daartegenover staat dat sommige deelnemers meer praktijkverdieping wensen. Een referent had graag eigen praktijkvoorbeelden ingebracht om de transfer naar het werk concreter te maken. Een andere referent vindt dat bij een gemengde groep iets meer gedifferentieerd had mogen worden. Deze referent mocht wel eigen praktijkervaring inbrengen, maar had daar zelf minder leeropbrengst van. Eerder werd ook genoemd dat sommige trainingen sterk gericht zijn op kennisoverdracht of te globaal blijven. De uitvoering is daarmee overwegend sterk, waarbij vooral eigen casuïstiek, differentiatie en praktijkkoppeling bepalend lijken voor de ervaren meerwaarde.

Opleiders

De opleiders vormen één van de sterkst beoordeelde onderdelen. De meeste referenten zijn zeer tevreden over hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische kwaliteiten. Trainers worden omschreven als enthousiast, goed op elkaar ingespeeld en in staat om theorie helder over te brengen. Bij de training Hechting waardeert een referent dat de trainers veel praktijkervaring hadden en goed op elkaar waren afgestemd. Bij Systemisch werken worden de trainers, beide systeemtherapeuten, als didactisch sterk en enthousiast beoordeeld. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening is zeer positief over de trainer, die de kennis volgens hem zo goed beheerste dat zij goed kon inzoomen op persoonlijke casussen. Ook maakte zij volgens deze referent helder onderscheid tussen problemen die wel en niet met hoogbegaafdheid te maken hebben. Didactisch vond deze referent het knap dat de trainer een diverse groep wist te bedienen en iedereen betrokken hield. Ook de opdrachtgever is zeer positief over de trainer van de incompanytraining. Volgens deze referent beschikte de trainer over veel kennis, zag hij goed wanneer deelnemers vragen hadden en gaf hij daar ruimte voor.

Eén referent plaatst een algemenere kanttekening dat de kwaliteit kan verschillen tussen interne en externe trainers. Een andere referent vindt dat de trainers didactisch vaardig waren, maar soms wat theoretisch bleven en meer praktijkvoorbeelden hadden mogen gebruiken. “Ik denk met dit soort trainingen dat het goed is om wat meer trainers neer te zetten met vele jaren ervaring”, aldus deze referent. In de meeste interviews overheerst echter een duidelijk positief beeld van betrokken, praktijkervaren en inhoudelijk sterke opleiders.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt wisselend, maar overwegend positief beoordeeld. Afhankelijk van de training bestaat het materiaal uit PowerPointpresentaties, readers, hand-outs, kopieerbladen, videomateriaal, opdrachten, e-learning, quizen en theoretische handleidingen. Bij de training Hechting wordt het boek dat ook in de praktijk bij gezinnen wordt gebruikt positief genoemd. Het materiaal sluit volgens een referent goed aan bij de theoretische context, en het videomateriaal helpt om een goed beeld te krijgen van wat er in gezinnen gebeurt en hoe hechting werkt. Ook een opdrachtgever is tevreden over de reader, waarin de besproken onderwerpen als naslagwerk terugkwamen. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening is zeer positief over de variatie in het materiaal en noemt onder meer PowerPoints, e-learning, quizen, theoretische verdieping en gevarieerde werkvormen. Bij een verplichte module bestond het materiaal uit papieren uitdraaien. Tegelijkertijd blijft dit item een aandachtspunt. Eén referent vond dat het trainingsmateriaal verzorgd kon. Een ander merkt op dat het materiaal soms vooral uit een PowerPoint bestaat en meer dynamiek en uitdagende oefeningen wenselijk zijn. Ook is genoemd dat filmpjes niet altijd goed verstaanbaar waren en dat voorbereidende opdrachten sterker kunnen worden uitgewerkt. De inhoudelijke bruikbaarheid van het materiaal wordt dus regelmatig herkend, maar de verzorging, variatie en praktische uitwerking verschillen per training.

Accommodatie

De accommodatie wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Trainingen vinden plaats op locaties van Youké of samenwerkingslocaties. De ruimtes zijn doorgaans geschikt voor de groepsgrootte en voorzien van de benodigde faciliteiten. Referenten noemen koffie, thee en lunch als prettig geregeld. Ook de bereikbaarheid en parkeermogelijkheden worden in verschillende interviews positief benoemd. Eén referent geeft aan dat de ruimte precies goed was voor het aantal deelnemers en dat alles prima geregeld was. Een andere referent geeft aan dat de locaties goed bereikbaar waren en dat alles aanwezig was voor een dergelijke training. Bij de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening werd gebruikgemaakt van een Youké-locatie met meerdere ruimtes, wat passend was bij de gebruikte werkvormen. Een andere training vond plaats op een Youké-locatie die met de auto goed bereikbaar was. Wel komt bereikbaarheid als aandachtspunt naar voren. Eén referent vindt dat trainingen soms vrij ver van werk- en woonplaats plaatsvinden en adviseert te kijken naar centralere locaties, zodat deelname voor iedereen haalbaarder wordt. Daarnaast werd eerder genoemd dat wisselende locaties soms wat rommelig kunnen overkomen.

Natraject

Het natraject verschilt per training. Bij sommige opleidingen is sprake van een opdracht, feedback, bereikbaarheid van de trainer of een vervolgactiviteit. Zo geeft een referent aan dat na de training een opdracht werd meegegeven waarop feedback werd ontvangen. Een andere referent noemt dat nazorg steeds meer wordt opgepakt en dat hij berichten ontvangt over opfrustrainingen. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening geeft aan dat trainers achteraf benaderbaar blijven voor vragen. Deze referent maakt daar ook weleens gebruik van en ervaart dat de trainers de tijd nemen om mee te denken. Bij een verplichte module moest een opdracht worden gemaakt en werd duidelijk aangegeven waar verdere informatie te vinden is. Ook ontving de deelnemer een certificaat. Bij de incompanytraining was geen afzonderlijk natraject ingericht, maar de behoefte aan verdere verdieping heeft geleid tot het plannen van een vervolgtraining. Tegelijkertijd is het beeld niet overal even sterk. Eén referent geeft aan dat de training niet echt is geëvalueerd. Een andere referent miste eerder verdiepingsoopdrachten of verdere opvolging. Daarmee is het natraject niet afwezig, maar wel wisselend zichtbaar en sterk afhankelijk van de gevolgde opleiding.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. De praktische organisatie van trainingen verloopt volgens hen doorgaans soepel. Aanmeldingen via het portaal verlopen goed, informatie is duidelijk en op vragen wordt gereageerd. Youké wordt bovendien gezien als een organisatie die veel aandacht heeft voor leren, groei en ontwikkeling. Een referent geeft aan dat medewerkers voldoende aangeboden krijgen om zich te scholen en te verbreden. Ook kleinere verdiepende trainingen zijn volgens deze referent toegankelijk via het platform. Een andere referent ervaart het mailcontact als prettig en geeft aan dat overal op wordt gereageerd. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening had weinig met de organisatie en administratie te maken, maar noemt het aanbod goed en de inschrijving vlot. Ook een referent die een verplichte module volgde, geeft aan dat Youké een goed aanbod heeft, veel trainingen beschikbaar stelt en deelname stimuleert. De opdrachtgever beoordeelt het contact met Youké eveneens als netjes en goed georganiseerd. Eerder werd wel genoemd dat een training door te weinig deelnemers niet doorging en dat sommige trainingen beperkt beschikbaar zijn. Deze punten raken vooral aan planning en beschikbaarheid, terwijl het algemene organisatorische en administratieve handelen positief wordt gewaardeerd.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt vooral ervaren via het portaal, e-mailberichten en, in sommige gevallen, informatie over opfrustrainingen of vervolgaanbod. Een referent geeft aan berichten te ontvangen over opfrustrainingen en dit aanbod via de mail als prettig te ervaren. Dit vormt een positieve aanvulling op eerdere interviews, waarin het relatiebeheer soms vooral werd verbonden aan het zelf raadplegen van het portaal. Een andere referent geeft aan goed op de hoogte te worden gehouden van het opleidingsaanbod en het aanbod ook goed te kunnen vinden. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening geeft aan zelf beperkt zicht te hebben op relatiebeheer, mede omdat hij zijn mail niet altijd goed bekijkt, maar verwacht het aanbod via het portaal te kunnen vinden. Tegelijkertijd blijft actieve attendering op passend aanbod een aandachtspunt. Een referent geeft aan graag beter op de hoogte te willen blijven van relevante trainingen voor de eigen functie, terwijl een andere referent aangeeft dat men langere tijd geen training zou kunnen volgen wanneer men zelf niet in het portaal kijkt. Het portaal functioneert dus als belangrijke informatiebron, maar de mate waarin medewerkers actief en functiegericht worden gewezen op passend aanbod lijkt te verschillen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De interne deelnemers geven aan hierover geen oordeel te kunnen geven, omdat de trainingen door Youké worden betaald of intern worden bekostigd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het totaalbeeld is positief. Referenten zijn in algemene zin tevreden over het opleidingsaanbod, de organisatie en de kwaliteit van de trainers. Sterke punten die terugkomen zijn de deskundigheid van trainers, de praktijkervaring, de aandacht voor leren en ontwikkelen, het brede aanbod en de bruikbaarheid van verschillende trainingen. Een referent benoemt dat de trainers van de gevolgde trainingen erg goed en inhoudelijk onderlegd zijn en dat ook het materiaal goed in elkaar zit. De opdrachtgever is vooral tevreden omdat de trainer de hele groep wist te boeien en de inhoud goed kon overdragen. De referent van de training Hoogbegaafd in de jeugdhulpverlening is zeer positief en noemt de training duidelijk met veel tijd en aandacht ontwikkeld. “Heel toffe training. Zou het aan iedereen aanraden”, aldus deze referent. Ook bij een verplichte module wordt de combinatie van theorie en praktijk als positief genoemd. Tegelijkertijd zijn er enkele duidelijke verbeterpunten. Meerdere referenten vragen aandacht voor niveauverschillen binnen groepen, meer differentiatie naar voorkennis, meer concrete koppeling met de eigen praktijk en, waar mogelijk, centralere trainingslocaties. Ook wordt genoemd dat bij bepaalde trainingen trainers met meer jaren praktijkervaring wenselijk zijn. Voor ervaren deelnemers kan een training soms te basaal zijn, terwijl diezelfde basis voor een brede doelgroep juist passend is. Andere interviews laten echter zien dat Youké ook goed in staat is om ervaren professionals op niveau te bedienen wanneer de training daarop is ingericht. Enkele referenten noemen daarom als verbeterpunt dat trainingen nog duidelijker naar niveau en doelgroep kunnen worden gepositioneerd en dat passende verdieping of vervolgt trainingen belangrijk blijven.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd op 14-07-2026.

Algemeen

Youké Sterke Jeugd biedt specialistische jeugdhulp aan kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar en hun gezin. De organisatie ondersteunt gezinnen bij ingewikkelde hulpvragen rondom opgroeien en opvoeden en werkt daarbij vanuit de overtuiging dat ieder mens een eigen kracht, talent en netwerk heeft. Samen met ouders, jongeren en andere betrokkenen, door Youké ook wel 'sterkmakers' genoemd, zoekt men naar een oplossing waarmee gezinnen uiteindelijk zelf sterker verder kunnen. Youké biedt hulp vanuit verschillende locaties en werkt in meerdere gemeenten. Het aanbod bestaat onder meer uit ambulante hulp, dagbehandeling, crisiszorg, pleegzorg, onderwijs-zorgarrangementen, trainingen en specialistische begeleiding. De hulp vindt zoveel mogelijk plaats dichtbij het gewone leven van kinderen en gezinnen: thuis, op school, in de wijk of op locaties van Youké en samenwerkingspartners.

De organisatie werkt met specialistische gebiedsteams waarin professionals met verschillende expertises samenwerken. Afhankelijk van de hulpvraag wordt bekeken welke hulpverlener of expertise het beste aansluit. Daarbij wordt gewerkt vanuit een brede blik op het gezin, met aandacht voor de hulpvraag, het netwerk, de ontwikkeling van het kind en de doelen die samen met het gezin worden opgesteld. Youké werkt hierin samen met netwerkorganisaties KOOS en MetMaya.

Youké beschikt over een eigen opleidings- en trainingscentrum: de Youkademy. Via de Youkademy biedt Youké trainingen, coaching, begeleide intervisie en supervisie aan professionals in de specialistische jeugdhulp. De trainingen zijn gericht op het vergroten van vakkennis en vaardigheden en zijn beschikbaar voor zowel interne medewerkers als externe professionals. Een groot deel van het aanbod wordt door Youké zelf ontwikkeld, waardoor de trainingen goed aansluiten op de dagelijkse praktijk van de jeugd- en opvoedhulp.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Youké hoog in het vaandel. De organisatie bewaakt de kwaliteit van de hulpverlening door voortdurend te zoeken naar verbeteringen in het werk. Professionals werken op basis van actuele methoden, wettelijke kaders, landelijke maatstaven, wetenschappelijke inzichten en veiligheidsnormen. Jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers zijn geregistreerd in het SKJ-beroepsregister of het BIG-register.

Binnen de hulpverlening wordt gewerkt met een zorgvuldig proces van aanmelding, afstemming, analyse, planvorming, uitvoering en evaluatie. Na aanmelding vindt een afstemmingsgesprek plaats met het gezin, de hulpverlener, eventueel de verwijzer en waar mogelijk een steunfiguur uit het netwerk. Vervolgens wordt met een brede blik gekeken naar de situatie, waarna een plan op maat en gezamenlijke doelen worden opgesteld. Gedurende het traject wordt regelmatig geëvalueerd of de hulp nog aansluit en of het gezin stappen zet richting zelfstandig verder kunnen.

Ook binnen de Youkademy is kwaliteit een belangrijk uitgangspunt. De trainingen, coachingstrajecten, intervisie en supervisie worden verzorgd door professionals met praktijkervaring in de specialistische jeugdhulp. De afgelopen periode hebben trainers een verdiepingstraject gedaan gericht op didactische vaardigheden en benutting van evaluaties. De trainers brengen actuele kennis en ervaring uit de werkpraktijk mee en weten daardoor goed aan te sluiten bij de vragen van deelnemers. De trainingen zijn SKJ-gecertificeerd, waardoor deelname punten oplevert voor de SKJ-registratie.

Youké ontwikkelt bijna alle trainingen zelf. Hierdoor kunnen inhoud, werkvormen en voorbeelden goed worden afgestemd op de praktijk van professionals in de jeugd- en opvoedhulp. Voorbeelden uit het aanbod zijn onder meer trainingen op het gebied van veiligheid en agressiehantering, het Vlaggensysteem, Beschermjassen, kindermishandeling, conflicthantering en beroepscode, richtlijnen en tuchtrecht. Daarnaast biedt de Youkademy een gevarieerd online aanbod.

Evaluatie en feedback vormen een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsborging. Youké vraagt cliënten bij uitstroom om een evaluatievragenlijst in te vullen en gebruikt de uitkomsten om zicht te houden op wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is. Ook klachten en signalen worden serieus genomen. Waar mogelijk worden opmerkingen en verbeterpunten gebruikt om de hulpverlening, trainingen en organisatie verder te versterken.

Continuïteit

Youké is de afgelopen jaren verder doorontwikkeld tot een brede en professionele organisatie voor specialistische jeugdhulp. De organisatie werkt voor duizenden gezinnen en jongeren en is actief in tientallen gemeenten. Volgens de meest recente cijfers ondersteunt Youké 2.733 gezinnen en jongeren en werken er 786 medewerkers binnen de organisatie.

Youké benoemt haar toekomstambitie 'Sterker met elkaar'. Deze koers richting 2030 richt zich op drie centrale ambities: op tijd de juiste hulp rond het gezin, hulp die persoonlijk aansluit bij de unieke behoefte en ondersteuning die dichtbij de vertrouwde omgeving plaatsvindt. Daarbij wil Youké haar expertise sterker verbinden met het dagelijks leven van kinderen en gezinnen en nog meer samenwerken met lokale teams, jeugdgezondheidszorg, scholen, opvang en welzijnswerk.

De organisatie zet nadrukkelijk in op integrale samenwerking en specialistische gebiedsteams.

Daarmee sluit Youké aan bij de ontwikkeling in de jeugdhulp waarbij passende ondersteuning zo dicht mogelijk bij het kind, het gezin en het netwerk wordt georganiseerd. Ook onderwijs-zorgarrangementen, dagbehandelgroepen binnen scholen en opvanglocaties en digitale zelfhulp worden genoemd als manieren om hulp toegankelijker en dichterbij te maken.

De continuïteit van de Youkademy wordt mede ondersteund door het grote interne kennisnetwerk van Youké. In het afgelopen jaar zijn via de Youkademy 800 zorgprofessionals opgeleid. Daarnaast beschikt Youké over 48 interne trainers met gemiddeld tien jaar ervaring en biedt de organisatie circa 60 trainingen aan en zijn er meer dan 1800 Studytube-trainingen afgerond. Dit onderstreept dat professionalisering binnen Youké structureel is ingebed.

Door blijvend te investeren in opleiding, coaching, kennisdeling, vitaliteit en deskundigheidsbevordering van professionals houdt Youké haar expertise actueel. De combinatie van een duidelijke koers richting 2030, stevige regionale samenwerking, integrale gebiedsteams en een eigen opleidingscentrum geeft vertrouwen in de continuïteit van Youké en de Youkademy.

Bedrijfsgerichtheid

De Youkademy schept mogelijkheden ter bevordering van kennis en deskundigheid van individuele professionals, instellingen, scholen, gemeenten en andere organisaties binnen de jeugd- en opvoedhulp. Door kennisoverdracht, reflectie, coaching, intervisie en supervisie kunnen deelnemers zich verder ontwikkelen tot vakbekwame en zelfstandige professionals.

Het trainingsaanbod sluit aan op actuele thema's binnen de specialistische jeugdhulp en is duidelijk praktijkgericht. In elke training kunnen professionals zich vaardigheden eigen maken en hiermee oefenen. Doordat de trainers zelf ervaring hebben binnen de jeugdzorg, met ieder een eigen expertise, sluiten de voorbeelden en werkvormen goed aan bij de dagelijkse werkpraktijk van deelnemers.

Naast open trainingen denkt de Youkademy mee over maatwerk. Wanneer een trainingsvraag niet direct binnen het bestaande aanbod past, wordt samen met de opdrachtgever gekeken naar een passende invulling. Daarmee toont de Youkademy zich flexibel en klantgericht.

De combinatie van actuele vakinhoud, praktijkervaring, SKJ-gecertificeerde trainingen en de verbinding met de brede expertise van Youké maakt de Youkademy tot een relevante partner voor professionals en organisaties die hun kennis en vaardigheden in de jeugd- en opvoedhulp willen versterken.

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