

Klanttevredenheidsonderzoek

Nederlands Jeugdinstituut

04-07-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Nederlands Jeugdinstituut 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, ondoorgondelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	
Opleidingsprogramma③				20%	
Uitvoering④				80%	10%
Opleiders⑤			10%	50%	30%
Trainingsmateriaal⑥			20%	40%	30%
Accommodatie⑦					
Natraject⑧			10%	70%	
Organisatie en Administratie⑨				10%	10%
Relatiebeheer⑩				20%	
Prijs-kwaliteitverhouding⓪			10%	10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Zeven referenten geven geen mening over het voortraject.
- ③ Acht referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Eén referent heeft geen zicht op de uitvoering.
- ⑤ Eén respondent geeft geen oordeel over de opleiders.
- ⑥ Eén respondent geeft geen oordeel over het trainingsmateriaal.
- ⑦ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
- ⑧ Twee respondenten kunnen geen oordeel geven op het natraject.
- ⑨ Acht respondenten hebben geen mening over de organisatie en administratie.
- ⑩ Acht respondenten hebben geen mening over het relatiebeheer.
- ⓪ Acht respondenten hebben geen mening over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van het Nederlands Jeugd Instituut (hierna NJI te noemen), zijn allen deelnemer aan de betreffende training geweest. Trainingen zijn veelal door een collega centraal ingekocht en afgehandeld waardoor zij op een aantal onderdelen geen zicht hebben. Onder meer op het onderdeel voortraject, geven zeven van hen aan dat zij hier geen weet van hebben. De overige drie tonen zich tevreden. Zij zijn van mening dat er helder en duidelijk is gecommuniceerd en dat er goed naar de wensen is geluisterd.

Eén van hen vertelt dat hij later in dit stadium erbij betrokken is omdat hij het van een collega heeft overgenomen. Hij verklaart: "De contacten waren prima en zorgvuldig. We hebben gezamenlijk data gepland en een lijst met deelnemers samengesteld. In eerste instantie wilden we twee groepen laten trainen maar dat zijn er uiteindelijk drie geworden. Mede omdat er vanuit externe organisaties ook nog deelnemers aansloten." Eén opdrachtgever verklaart dat het NJI naderhand geen contact meer heeft gezocht en deelt mee dat wel op prijs te hebben gesteld.

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma is centraal afgehandeld waardoor acht referenten hier geen oordeel over kunnen vellen. De andere twee, die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van het programma, zijn van mening dat alles in de offerte helder en duidelijk verwoord was.

Uitvoering

Eén respondent is zelf geen deelnemer aan de training geweest en onthoudt zich daarom van een score. De overige negen zijn tevreden over de hele uitvoering. Sommigen geven aan dat de training een paar maanden in beslag heeft genomen; bij anderen was het kort en krachtig. Zo verklaart één van hen: "In totaal heeft het een paar maanden in beslag genomen. De trainer is ook op de werkvloer komen kijken en stelde vragen. Dat vond ik heel bijzonder. De mix tussen theorie en praktijk was goed. Er waren wel wat onduidelijkheden over het portfolio maar dat is allemaal goed gekomen." Een volgende: "De training was kort en krachtig waar bij de methodiek is uitgelegd en we veel hebben kunnen oefenen. Ook konden we veel vragen stellen." "We zijn de hele lijst langsgelopen waardoor we leerden om het meteen te kunnen toepassen", "Het is een hulpmiddel om te beoordelen hoe het met een kind gaat. De beoordelaar leert dan ook welke verdere stappen genomen moeten worden. Hoewel ik het nog lastig vind om het toe te passen, werd me wel duidelijk dat je het nooit alleen moet doen maar een ander mee moet laten lezen" en "We hebben een aantal bijeenkomsten gehad die ik over het algemeen goed vond maar soms was het een te lange zit en iets te langdradig." Anderen melden bijvoorbeeld ook nog dat er heel veel interactie plaatsvond en dat er goed vanuit het kind werd gedacht.

Opleiders

Acht van de negen referenten die direct zicht hebben op de opleiders, zijn (zeer) lovend over hun inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden. Zij, zo blijkt uit de interviews, weten de theorie op een goede manier te incorporeren met oefeningen en de praktijk. Daarnaast anticiperen zij op de vragen vanuit de groep en laten zij ruimte voor het inbrengen van eigen casuïstiek. Ook geeft men aan dat soms in tweetallen is getraind. Enkele citaten ter toelichting: "De beide trainers waren verschillend maar vulden elkaar aan. De een was wat zachter en reageerde wat meer vanuit het hart terwijl de ander wat meer gestructureerd was", "De trainer was wat chaotisch en bracht het spelenderwijs. Ik persoonlijk vond dat helemaal leuk. Hij stond eveneens open voor andere inzichten. Ook hebben we na afloop nog coachgesprekken gehad en dat gebeurde met dezelfde trainer. Dat was wel zo plezierig", "Mede dankzij de oefeningen hebben we veel feedback en tips gekregen", "Wij moesten ook in groepen aan de slag waarbij de trainer kwam kijken. Dat was heel prettig" en "Ik vond hen heel deskundig waarbij men ook de eigen werkervaring met ons wilde delen." Eén referent geeft een neutrale beoordeling omdat hij van mening is dat de trainers elkaar niet aanvulden: "De één vond ik heel goed maar de ander zat erbij en observeerde. Ik had geen idee wat daar de bedoeling van was dus dat vond ik vreemd. Dat hadden ze misschien even aan het begin moeten uitleggen." Eén opdrachtgever heeft te weinig zicht op de capaciteiten van de opleiders waardoor hij zich onthoudt van een oordeel.

Trainingsmateriaal

Zeven respondenten vinden het trainingsmateriaal goed tot prima. Men spreekt over boeken, mappen en hand outs. "Het boek was erg duidelijk omdat het veel herkenbare zaken bevatte", "We hebben vooraf een instructie en toelichting gekregen waar we nu mee moeten werken", "Ook hebben we de PowerPoint presentatie gekregen" en "Het boekje legt stap voor stap uit hoe je het kunt herkennen", geven enkelen hier als verklaring. Maar, er zijn ook twee referenten die neutraal in hun beoordeling zijn. "Ik vond het weinig en kan niets gebruiken als naslagwerk", geeft de één aan. Terwijl de ander het juist teveel vond: "Er waren wat mij betreft teveel verschillende informatiebronnen. Een theorieboek, boeken met opdrachten, twee mappen en een USB-stick. En ook nog iets digitaal. Qua inhoud was het goed maar echt teveel."

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Twee respondenten hebben hier geen zicht op en onthouden zich dan ook van een oordeel. Van de resterende acht zijn er zeven tevreden. Referenten vertellen dat ze een evaluatieformulier hebben ingevuld en enkelen hebben eveneens een certificaat gekregen. Bij sommige trainingen hadden de deelnemers de verplichting voor het inleveren van een portfolio. "En daarna kwam de trainer in de groep kijken en gaf feedback", verklaart één van hen. Ook geven cursisten aan dat trainers altijd na afloop nog benaderd mochten worden. Bij een aantal respondenten is de certificatuitlevering feestelijk gebeurd: "Het werd door onze werkgever uitgereikt maar de trainer had voor iedereen een korte toespraak en een klein cadeautje. Helemaal leuk." Op de vraag wat de training heeft opgeleverd, antwoorden enkelen: "Je leert anders te kijken en het helpt je verder ter beoordeling van situaties", "Ik heb wel handvatten gekregen maar ik vind het nog wel ingewikkeld. Daarom zou ik behoefte hebben aan een herhalingsmoment. Het komt gelukkig maar weinig voor maar daardoor word je wel onzeker" en "Ik wist van het bestaan ervan maar nu zijn de achterliggende redenen en de manier waarop het gehanteerd moet worden een stuk duidelijker."

Organisatie en Administratie

De meeste deelnemers geven aan dat de hele organisatie en administratie bij hen intern door een andere afdeling en/of collega is afgehandeld. Daarom geven zij hier geen mening. Twee geïnterviewden die hier wel zicht op hebben vinden dat alles goed tot zeer goed verzorgd is. "Alles wordt tijdig toegestuurd en men houdt zich aan de afspraken", verklaart één van de twee. De ander zegt het als volgt: "Alle afspraken zijn helder en duidelijk maar vooral ook goed met elkaar doorgesproken. Hierdoor kunnen er geen misverstanden ontstaan. Ook stuurt men bij de offerte een formulier met voorwaarden. Zo wordt vooraf ook duidelijk wie wat moet doen en waar de verantwoordelijkheid ligt." Eveneens zijn zij van mening dat contactpersonen goed bereikbaar zijn en de afspraken nakomen.

Relatiebeheer

Ook op dit onderdeel hebben acht referenten te weinig zicht omdat zij vinden dat dit op een ander niveau in de organisatie plaatsvindt. Eén van de twee die wel een oordeel geven, zegt dat er na afloop van de training geen contact meer is geweest maar "dat vind ik prima zo. Ik weet hen zelf wel te vinden." De ander verklaart: "In het begin had ik alleen contact met degene die het regelde. Later is ook de trainer erbij betrokken zodat we nog beter inhoudelijk konden afstemmen. Ik vond dat heel zorgvuldig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding hebben acht respondenten geen mening omdat zij geen zicht op de prijs hebben. De andere twee geven aan deze "prima in balans te vinden" en "in orde" te vinden. Laatst geciteerde tekent hierbij aan dat zijn organisatie kritisch is op de prijs in verhouding tot de geleverde kwaliteit dus gaat hij ervan uit dat deze in balans is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Overall luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van het NJI. Als positieve kanten benoemt men de volgende: “Het is echt van toegevoegde waarde dat een trainer ook bij je op de werkvloer komt kijken. Dan krijg je een stukje bevestiging maar ook praktijkgerichte tips”, “Het NJI heeft heel goed met onze interne opdrachtgever overlegd waardoor er een training is gegeven die goed in elkaar zat. Bovendien vind ik hen heel transparant in de communicatie”, “De uitleg was heel helder en daardoor kan ik ook meteen met het formulier aan de slag”, “Het NJI beschikt over een grote mate van deskundigheid” en “Op basis van één ervaring kan ik zeggen dat ik een goede dag heb gehad.” Buiten hetgeen eerder in het rapport aan de orde is gekomen, geeft men ook nog als tip: “Als opdrachtgever heb ik achteraf niets meer van hen gehoord. Dat vind ik jammer want we hadden de training nog even moeten evalueren. Tevens had men ons dan kunnen adviseren over een stuk borging”, “De discussie die ontstond was zinnig maar daar hebben wij nooit een terugkoppeling over gehad” en “Ik zou nog meer oefeningen in de training brengen. Er is geen aandacht geweest over hoe je als trainer voor de groep staat en hoe je het overbrengt. Misschien voor de toekomst nog handig.” Ook geeft een enkeling aan dat hij een terugkoment wel op prijs zou stellen en een ander geeft nog de suggestie om ook wat rekening te houden met werkdruk en het inleveren van een portfolio. “Zeker als je een versneld traject doet”, vult hij daarbij aan. Op de vraag of men deze training zou aanbevelen aan anderen, antwoorden de referenten bevestigend.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	60%	20%
Opleidingsprogramma③				60%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%		90%
Accommodatie			20%	50%	30%
Natraject④				90%	
Organisatie en Administratie⑤				60%	30%
Relatiebeheer⑥				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen oordeel over het voortraject.
- ③ Twee respondenten hebben geen mening over het programma.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject.
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑥ Eén referent geeft geen oordeel op het relatiebeheer.
- ⑦ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het onderzoek naar de open opleidingen van het NJI, geeft tachtig procent van de referenten aan tevreden en zeer tevreden te zijn over het voortraject. De meesten zijn via de eigen werkgever met hen in contact gekomen. Sommigen hebben daarna ook nog op internet de informatie bekeken en men verklaart het volgende waarom men voor een specifieke training heeft gekozen: "Vooral het oefenen van interactievaardigheden sprak aan. Plus dat het geheel over de breedte zou worden aangepakt" en "Wij wilden met meerdere collega's gaan dus we hebben een link gekregen voor nadere informatie." De inschrijving voor een training naar keuze verliep probleemloos, zo blijkt uit de interviews. "De bevestiging kwam snel en is direct aan ons als deelnemers gestuurd", geeft één geïnterviewde ter toelichting aan.

Enkele anderen bevestigen dit. Hoewel één deelnemer aangeeft tevreden te zijn, merkt hij wel op dat hij zich nog niet kon inschrijven. "Ik werd op een wachtlijst geplaatst omdat er te weinig deelnemers waren. Vervolgens kreeg ik een mail dat de training op een andere datum door zou gaan maar wat er niet bij werd vermeld, was dat het een gemengde groep betrof. Dus mensen met weinig en veel ervaring. In de uitvoering kwam het niveauverschil wel duidelijk naar voren. Maar goed, fijn dat de training toch door kon gaan." Een ander is neutraal in zijn beoordeling. Hij verklaart: "We hebben ook een intakeformulier moeten invullen maar daar is niets mee gedaan. Dat vind ik jammer." Tot slot geeft één respondent aan dat alles via een collega is geregeld dus kan hij geen oordeel op dit onderdeel geven.

Opleidingsprogramma

Omdat twee respondenten zich verder niet hebben verdiept in het programma (omdat het een verplichte training betrof), geven zij geen mening op dit onderdeel. De resterende acht respondenten vinden de informatie, zoals zij deze vooraf hebben gezien, helder en duidelijk. "Ook eventuele voorbereidingen die je moest doen en het leesvoer stonden duidelijk aangegeven", verklaart een referent. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten (zeer) lovend. Uit de interviews komt naar voren dat met de deelnemers goed wordt afgesproken waar zij behoefte aan hebben. "Dus ze zoomen in op de persoonlijke ontwikkeling, geven iedereen persoonlijk genoeg aandacht en een goede begeleiding", verklaart één van hen daarover. Ook is men positief over de balans in het programma, de afwisseling tussen theorie en praktijk en de diversiteit aan werkvormen: "In de les gingen we veel oefenen dus het zat praktisch in elkaar. Door de groeps grootte konden we opdrachten in kleinere groepen maken", "We kregen hele goede uitleg en hebben veel kunnen oefenen in rollenspellen in een veilige setting", "Wij hadden twee trainers die elkaar goed aanvulden. Als we de neiging hadden om wat weg te zakken, pakten ze een opdracht uit het boek erbij of kregen we een andere actieve werkvorm voorgeschoteld" en "Ook kregen we voldoende tijd voor vragen en het inbrengen van eigen casuïstiek." Ook geven twee respondenten een suggestie: "Wat mij betreft hadden we sneller door het programma kunnen gaan als iedereen zich goed had voorbereid. Dus benadruk nog meer dat mensen thuis de voorbereidende stof moeten lezen en de filmpjes moeten bekijken. Dan kunnen we in de les sneller de diepte in" en "Laat mensen in de les bijvoorbeeld zelf een presentatie doen. Dan blijft het beter hangen en krijg je direct feedback op je handelen." Tot slot deelt een derde geïnterviewde mee dat de groep bestond uit drie collega's vanuit dezelfde organisatie. Hij had het leuker gevonden als er meer mensen uit andere organisaties hadden deelgenomen.

Opleiders

De opleiders krijgen van de referenten (zeer) veel lof toegezwaaid. Men noemt hen onder meer "ongelooflijk professioneel", "ervaren in het thema" en "praktijkgericht". Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat het mensen met veel deskundigheid zijn die goed kunnen anticiperen op de behoefte in de groep. Daar waar trainers in tweetallen opereerden, vulden zij elkaar goed aan. Enkele citaten: "Het was echt heel fijn dat ze aandacht gaven aan het jongere maar ook het oudere kind", "De trainer was ook betrokken bij het schrijven van het boek dus had heel veel kennis in huis", "De ene trainer was een soort hoofdtrainer en de ander liep een beetje mee maar was toch prettig aanwezig", "Het was van toegevoegde waarde dat de trainer over veel ervaring beschikte. Zelf zijn wij nog beginners in het vakgebied" en "Tevens werd er tussentijds geëvalueerd waardoor men goed op de groep kon anticiperen."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door negentig procent met een zeer tevreden score beoordeeld. De enige die neutraal in zijn beoordeling is, zou graag meer videomateriaal willen ontvangen. "In het veld wil men graag video's zien van hoe het juist niet moet. En dat zit er niet bij. De handleiding en het boek zijn verder prima." De anderen vertellen dat de informatie heel uitgebreid is en onder andere bestaat uit boeken, mappen en dvd's. Ter toelichting: "De map kun je gebruiken om zelf je training in te delen en is heel handig", "Het is heel compleet en bruikbaar en gericht op de verschillende leeftijden. Ook kregen we extra informatie, onder andere van de presentaties", "Bij het gewone boek zaten ook werkboeken en kregen we een USB stick" en "Ook kregen we achtergrondartikelen en informatie over de wetsinhoud."

Accommodatie

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de gebruikte accommodaties. Men is van mening dat deze goed bereikbaar zijn, de lesruimtes voldoende groot en de ondersteunende faciliteiten in orde. "De accommodatie was omringd door natuur dus het straalde ook een soort rust uit. Dat vond ik heel prettig", aldus één van hen. Maar, ook zijn er twee respondenten die tevreden noch ontevreden zijn. Beiden geven aan dat de ramen niet open konden waardoor zij de lesruimte als benauwd hebben ervaren. Ook een aantal tevreden respondenten maakt een kanttekening over de grootte van het lokaal in relatie tot de grootte van de groep. Beide zaken strookten niet met elkaar. Aanvullend zegt één geïnterviewde: "De gekozen locatie is filegevoelig. Combineer dat met het feit dat het daar lastig parkeren is, dan zou ik in het vervolg toch voor een andere accommodatie opteren."

Natraject

Eén referent heeft geen zicht op het natraject dus onthoudt hij zich van een oordeel. De andere negen zijn van mening dat het NJI dit goed op orde heeft. Er worden evaluaties gedaan en de meesten hebben eveneens een certificaat ontvangen. Soms heeft men actief nazorg aangeboden in de vorm van intervisie of terugkombijeenkomsten. Tevens verklaren referenten dat trainers hebben aangegeven dat zij ook na afloop nog gebeld of gemaïld mogen worden. Ook is men positief ten aanzien van de opbrengst van de training. Zo wordt er onder meer verteld: "Het heeft ons heel veel winstpunten gebracht. Ik vind het de beste training op interactiegebied. Alles sluit goed aan hoewel ik wel vind dat men nog iets explicieter met de begrippen uit de VVE had kunnen omgaan", "Niet alleen is mijn kennis vergroot maar vooral mijn houding. Ik hoef me niet op de vlakke te houden maar je mag best stelling nemen. Dat was niet alleen voor mij een opluchting maar voor meerdere mensen in de groep", "De terugkombijeenkomst was heel goed. Er werd gevraagd wat we nog nodig hadden. Op basis daarvan hebben we de oefeningen nog een keer gedaan" en "Je leert goed naar jezelf te kijken en waar je kritisch op moet zijn."

Organisatie en Administratie

Dat het NJI de organisatie en administratie goed op orde heeft blijkt uit de scores; zestig procent is hierover tevreden en dertig procent zelfs zeer tevreden. Per mail lopen de contacten goed. Referenten geven aan dat zij snel antwoord ontvangen. "Maar de trainer heeft ook zijn mobiele nummer gegeven dus toen werden de lijnen heel kort", verklaart één van hen. Eveneens vermelden referenten dat zij een vaste contactpersoon hebben maar ook iemand van het secretariaat. Dat het NJI de informatie tijdig toestuurt en de afspraken nakomt, is eveneens reden voor hun tevredenheid. De facturatie verloopt meestal via een collega dus daarover kunnen de meeste respondenten geen oordeel vellen. Eén van hen vermeldt dat hij weinig met de hele organisatie van doen heeft gehad en onthoudt zich dan ook van een oordeel.

Relatiebeheer

Datzelfde geldt voor het relatiebeheer. "Dat vindt op een ander niveau in de organisatie plaats", zo luidt de verklaring van één geïnterviewde die dan ook geen mening op dit onderdeel geeft. Anderen melden bijvoorbeeld: "Ik neem met mijn vaste contactpersoon contact op en die zet het dan weer uit in de organisatie", "Gedurende de training is er wel contact geweest maar daarna niet meer. Ik vind dat prima zo" en "Alles is op tijd geregeld en goed gecommuniceerd." Een enkeling zegt tevens een nieuwsbrief te ontvangen maar de meerderheid deelt mee zich hiervoor niet aan- dan wel afgemeld te hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs waardoor zij zich onthouden van een oordeel op de prijs-kwaliteitverhouding. De resterende vijf vinden deze goed tot zeer goed in balans. “De training werd gesubsidieerd dus dat maakte de prijs gunstig”, “De verhouding is uitstekend gezien het resultaat dat we ermee hebben bereikt” en “Prima!”, zijn drie citaten van respondenten die hun mate van tevredenheid verklaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met het NJI. Als sterke punten schetst men de volgende: “Omdat ik meerdere trainingen bij hen volg, bouw je echt een relatie met elkaar op”, “Trainingen zijn actueel en gaan met de tijd mee. Het is ook belangrijk dat deze landelijk gedragen worden”, “Dankzij een juiste intake en de praktische insteek heeft de training alles gebracht wat we nodig hebben. Bovendien anticipeerde men goed op de behoefte in de groep”, “Het NJI heeft een goed aanbod en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Het is echt een deskundig instituut”, “De eigen inbreng tijdens de uitvoering en de discussies die zijn ontstaan, maakten dat ik een goede vertaalslag naar mijn dagelijkse werk heb weten te maken” en “Men doet echt moeite om zaken continu te verbeteren en daardoor beter te laten aansluiten. Medewerkers staan ook echt open voor feedback.” Naast de suggesties die al eerder aan de orde zijn gekomen, geeft een enkeling nog de volgende tip: “Kijk nog eens goed naar het lesmateriaal voor de diverse leeftijdsgroepen”, “Zorg dat ex-deelnemers de meest actuele informatie toegezonden krijgen”, “Inventariseer het niveau van de deelnemers en kijk dan nog eens of er kortere en krachtige varianten kunnen worden gepresenteerd” en “Je leert heel goed om een training te geven maar je blijft toch zitten met een gevoel van ‘hoe gaat het nu precies’. Misschien kunnen ze aandacht besteden aan hoe het hele lesprogramma eruit moet zien.” Tot slot geeft één geïnterviewde nog aan dat het lastig was om de video’s te downloaden die bij het boek hoorden. Maar, iedereen deelt mee bereid te zijn de gevolgde training aan te raden aan derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Nederlands Jeugdinstituut op 04-07-2017.

Algemeen

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) is de kennis netwerkorganisatie voor jeugd- en opvoedingsvraagstukken. Het NJI ontwikkelt, beheert en implementeert kennis waarmee de kwaliteit van de jeugd- en opvoedsector verbeterd kan worden. Het kennisdomein van het NJI heeft betrekking op de normale ontwikkeling en opvoeding van kinderen en jongeren, opvoedings- en opgroeioproblemen, effectieve werkwijze, programma's en instrumenten, professionaliseringsvraagstukken en stelselvraagstukken. Het NJI werkt voor en in opdracht van overheden, instellingen en professionals in de sector jeugd en opvoeding. De kernthema's waar het NJI zich mee bezighoudt, zijn transformatie van het jeugdstelsel (decentralisatie zorg), de normale ontwikkeling & opvoeding van kinderen & jongeren, opvoedings- & opgroeioproblemen, effectieve werkwijzen programma's & instrumenten, professionalisering van de jeugdhulp (passend) onderwijs & jeugdbescherming en samenwerking tussen jeugdhulp en (passend) onderwijs en het verbeteren van deze samenwerking. Het voorliggende Cedeo onderzoek heeft betrekking op maatwerktrajecten en trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw J. Schonewille (senior adviseur en projectleider), mevrouw J. Spoelstra (adviseur en projectleider) en mevrouw L. Zaaijer (project assistent).

Kwaliteit

Het NJI biedt een groot scala aan praktijktrainingen waarin het verwerven van kennis en vaardigheden op een aantrekkelijke manier worden aangeboden. Het instituut kent trainingen voor diverse sectoren: kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang, opvoedingsondersteuning, internationaal, gemeenten, wijkteams en jeugdhulp en trainingen voor trainers. Kennisoverdracht staat centraal in hun dienstverlening; niet alleen aan externe partijen maar ook intern. Het NJI is meer dan een opleidingsinstituut en werkt veelal met gecertificeerde trainers die intern een train-de-trainer-programma aangeboden krijgen. Her-certificering vormt de komende periode een belangrijk aandachtspunt. Veel van het trainingsaanbod wordt intern zelf ontwikkeld. Eveneens werkt men nauw samen met gespecialiseerde partners om de totale dienstverlening nog verder te optimaliseren. Trainers beschikken over veel deskundigheid en de juiste didactische kwaliteiten zodat zij een goede transfer van theorie naar praktijk kunnen bewerkstelligen. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. Alle trajecten worden dan ook geëvalueerd. Waar gewenst dan wel noodzakelijk past men direct verbeteringen in het aanbod toe.

Continuïteit

Het NJI streeft naar een verdergaande professionalisering van het vakmanschap. Als netwerk- en kennisorganisatie weet de markt de weg naar het NJI steeds beter te vinden. Niet alleen voor trainingen maar ook voor coaching, intervisie, het geven van workshops en presentaties. Intern ligt de nadruk dan ook op het verzamelen en in kaart brengen van de aanwezige kennis. De volgende fase zal bestaan uit het verder ontsluiten van deze kennis voor de markt. Het verder professionaliseren van het vakmanschap besteedt tevens aandacht aan verdere borging van de kennis en deskundigheid. Binnen deze ontwikkelingen beziet men eveneens de inzet van technologische hulpmiddelen die een rol kunnen gaan spelen in het kader van blended learning. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het NJI streeft ernaar om maximaal aan te kunnen sluiten op de behoeften bij de diverse doelgroepen in de markt en daar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk op aan te kunnen bieden. Dat leidt tot een verdergaande vorm van maatwerk, ook bij trainingen met een open inschrijving. Om zich goed in te kunnen leven is het mogelijk dat een trainer op de werkvloer komt kijken en op die manier de beste aansluiting weet te genereren bij de uitvoering van trajecten. Daarnaast vormen de flexibiliteit, actualiteit en het inzoomen op de werkpraktijk belangrijke argumenten waarom opdrachtgevers en cursisten de samenwerking met het NJI (zeer) op prijs stellen.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu