

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd

08-08-2022



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, 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 het haar 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 haar 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②				50%	10%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				10%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Negen referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de respondenten is werkzaam bij Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd (hierna te noemen YOUKÉ) en heeft daardoor toegang tot het aanbod van de academie. "Af en toe krijg je een berichtje op ons intranet over nieuwe trainingen en regelmatig word je ook getipt over trainingen door de leidinggevende", geeft een van hen aan. Twee van de geïnterviewden spreken over een samenwerking tussen hun organisatie en YOUKÉ, waardoor zij de training bij het instituut hebben gevolgd. Als reden om in te schrijven voor een training wordt in de meeste gevallen genoemd dat het een verplichte training. Daarnaast vinden de respondenten het belangrijk om bij te blijven op het vakgebied en spreken zij over een aanbod aan interessante en praktijkgerichte opleidingen.

Enkele citaten ter illustratie: “Het teamhoofd heeft mij aangeraden om deze opleiding te volgen en de inhoud sprak mij ook aan”, “Er zijn een aantal trainingen verplicht voor alle medewerkers en dit was daar een van” en “Ik wilde graag de module ‘Hechter’ geven en heb daarom voor deze opleiding gekozen.” Het inschrijven voor de opleiding verloopt volgens de respondenten soepel en zonder problemen. Je krijgt een bevestiging en keurig voor aanvang nog even een herinnering. “Er is een interne portal waar je alle trainingen kunt vinden met de cursusdata. Je kunt je ook op een wachtlijst laten zetten voor een training en dan krijg je een seintje als er ruimte is”, aldus een van de geïnterviewden. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men laat zich positief uit over het programma van de trainingen. Op de website is duidelijke informatie te vinden over de inhoud van de opleidingen en de cursusdata en men noemt het programma goed afgestemd op het onderwerp en de dagelijkse praktijk. “Je kunt laagdrempelig op de website zoeken naar de opleidingsmogelijkheden en daar staat het opleidingsprogramma van de training duidelijk omschreven”, aldus een tevreden referent. Na inschrijving krijgt men vervolgens ruim op tijd alle informatie en lesmateriaal opgestuurd. De medewerkers van YOUKÉ hebben zich niet beziggehouden met eventuele kosten van de opleiding. Voor de cursisten van buiten de organisatie waren de kosten van de training van tevoren bekend en was de prijsopgave duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve verhalen worden gehoord in de interviews over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de deelnemers en men spreekt over praktijkgerichte opleidingen die worden gegeven door deskundige trainers. Ook hebben de geïnterviewden het over veel interactie met de cursisten in de uitvoering. Ter illustratie enkele citaten: “Het was waardevoller dan ik vooraf had bedacht. Je wordt heel erg aan het denken gezet, hoe je vanuit je eigen cultuur naar andere culturen kijkt. Tijdens je opleiding heb je natuurlijk al daarover geleerd, maar dit bracht duidelijk meer verdieping”, “Ik was er heel blij mee. Het sloot heel erg aan bij wat ik voor ogen had. Het was praktijkgericht en je kon zelf ook casuïstiek inbrengen”, “Het was heel leuk en interactief. Gedeeltelijk was het ook een stukje oprispen over veiligheid en de meldcode, maar er was ook ruimte voor het delen van ervaringen met andere professionals van buiten je team” en “Het was online en ik heb dan wel een voorkeur voor face-to-face, maar ze hadden het heel leuk en interactief opgezet. Vooraf was er een indeling gemaakt in groepjes en daarmee ging je aan de slag met rollenspelen. Alles hadden de trainers heel goed voorbereid. Ik ben anders naar kinderen en situaties gaan kijken, dan ik gewend ben om te doen.”

Opleiders

Uit de vraaggesprekken komt grote tevredenheid naar voren over de kwaliteit van de opleiders van YOUKÉ. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de grote praktijkervaring, de deskundigheid, de flexibiliteit naar de groep en de didactische kwaliteiten om de kennis op een goede manier over te brengen. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Hij heeft heel veel expertise op dit gebied, zodat je ook verdiepende vragen aan hem kan stellen. Hij is heel hulpvaardig in het proces. Hij heeft ook heel goed meegedacht en het verweer geschreven bij een casus”, “Het waren twee trainers die elkaar heel mooi wisten aan te vullen. Er was veel ruimte voor opmerkingen en vragen en ze durfden zich kwetsbaar op te stellen”, “Ik vond het een hele fijne trainer die gestructureerd te werk ging en inhoudelijk kundig was”, “Het zijn mensen uit de praktijk en dat is heel prettig”, “Heel leuk was dat we met onze praktijkvoorbeelden in de praktijk aan de slag gingen. Daar heb je wat aan. Ook werd heel goed omgegaan met de veiligheid. Alles bleef binnenskamers en het voelde als een veilige omgeving”, “Ik vond hem heel duidelijk en concreet in zijn verhaal. Hij hield de regie, maar nam ook de tijd om heel goed antwoord te geven op alle vragen” en “Het was online, maar ze wisten het toch interactief te maken met het werken in groepjes. De trainers waren zeer kundig en heel ervaren.”

Trainingsmateriaal

In meerderheid geven de referenten een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men noemt als lesmateriaal onder andere: powerpointpresentaties, hand-outs, boeken, filmpjes en online lesmateriaal. Enkele uitspraken: "Er was een presentatie en online moest je zelf de richtlijnen opzoeken van verschillende diagnoses", "We hadden een werkboek en verder online de nodige informatie" en "Er was niet zoveel lesmateriaal. Voorafgaand aan de training waren er filmpjes om te bekijken en de nodige theoretische achtergrondinformatie om te doorlopen." Een van hen heeft nog wel het volgende verbeterpunt: "Je moest nu zelf op het internet de richtlijnen opzoeken en eventueel uitprinten, als je dat prettig vindt. Het zou fijn zijn als er ook een soort hand-out uitgereikt zou worden." Hij geeft om deze reden een neutrale score.

Accommodatie

Bij vier referenten heeft de opleiding online plaatsgevonden en zij onthouden zich dan ook van een score voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie waar de trainingen hebben plaatsgevonden. De trainingen zijn gehouden in het hoofdkantoor van YOUKÉ in Zeist en men noemt de accommodatie prima met ruime lesruimtes en goede voorzieningen. Ook de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid noemt men goed.

Natraject

Men is goed te spreken over het natraject bij YOUKÉ. De trainingen worden afgesloten met een certificaat en het toekennen van de SKJ-punten. Volgens de respondenten verloopt dit proces zonder problemen. "Je moet als toets een verslag schrijven en dan krijg je het certificaat en de SKJ-punten", geeft een van hen aan. Aan het einde wordt aan de cursisten feedback gevraagd op de training en de kwaliteit van de docenten in de vorm van een evaluatieformulier. Op het gebied van de nazorg na afloop van de training spreken de respondenten over korte lijnen met de trainers en de bereidheid om altijd nog naar behoefte ondersteuning te geven. Illustratief zijn de volgende citaten: "We hebben de telefoonnummers en mailadressen en je voelt zeker de ruimte om na afloop nog vragen te kunnen stellen", "Ze geven duidelijk aan dat ze altijd nog bereikbaar zijn", "We hebben sinds de opleiding nog regelmatig contact" en "Ik heb naderhand nog contact gehad, omdat ik in mijn werk tegen wat dingen aanliep." De respondenten zijn tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over de organisatie en administratie van de opleidingen van YOUKÉ. Men spreekt over duidelijke informatie en heldere communicatie over alles rondom de training. Enkele citaten op dit gebied: "Via het inlogsysteem kun je alles vinden over het aanbod aan trainingen en daar wordt ook bijgehouden wat je al hebt gevolgd" en "Alles is altijd prima geregeld. Ik vind het een geoliede machine." Het instituut is telefonisch en via de e-mail goed te bereiken voor vragen over de trainingen. Ter illustratie: "De lijnen zijn kort" en "Ze zijn heel goed bereikbaar voor alle vragen en komen snel met een antwoord." Alle informatie over de opleiding is op tijd voor aanvang van de training beschikbaar voor de cursist. "Alles krijg je op de mail, zoals de huiswerkopdrachten en de voorbereidende teksten en ook naderhand regelen ze alles keurig met de SKJ-punten", vertelt een van hen.

Relatiebeheer

Twee van de geïnterviewden zijn niet werkzaam bij YOUKÉ en naar hen persoonlijk is er geen sprake van relatiebeheer door het instituut. Zij onthouden zich dan ook van een score. "Ik word zelf door hen niet actief op de hoogte gehouden van het aanbod, maar voor wat betreft de verplichte trainingen is onze eigen organisatie wel op de hoogte van nieuwe trainingen van YOUKÉ", vertelt een van hen. De anderen zijn goed te spreken over de wijze waarop YOUKÉ het contact onderhoudt op het gebied van de opleidingen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: "Het is in voldoende mate bekend wat het aanbod voor de komende tijd is, maar het is natuurlijk ook je eigen verantwoordelijkheid om het bij te houden. Via de leidinggevende word je op de hoogte gehouden van nieuwe interessante trainingen", "Je kunt zelf de informatie vinden en regelmatig word je via de mail op de academie gewezen. Ook krijg je tips van je leidinggevende op dit gebied" en "Op Youconnect worden alle trainingen bijgehouden en daar kun je zelf op kijken. Ook een overzicht van de trainingen die je al gevolgd hebt kun je daar vinden."

Prijs-kwaliteitverhouding

In meerderheid hebben we hier te maken met interne opleidingen en daardoor hebben deze referenten zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding. Zij geven om die reden geen score, maar over de geleverde kwaliteit zijn zij goed te spreken. Een van de externe deelnemers aan de training weet wat de opleiding heeft gekost en is tevreden op dit onderdeel. Hij vindt de prijs “heel netjes en reëel” voor de geleverde kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten laten zich over het geheel genomen positief uit over de uitvoering van de opleidingen. Ook het contact en de samenwerking met de Youkadeemy wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden onder andere aangegeven: de praktische toepasbaarheid, de goede organisatie van de trainingen, het passende aanbod, de kwaliteit van de trainers, het snelle schakelen en de inzichtelijkheid en overzichtelijkheid van de Youkadeemy. Ter illustratie enkele citaten: “Ik heb echt veel kennis opgedaan tijdens de opleiding”, “Ze zijn bereikbaar voor alle vragen en komen snel met antwoorden. De communicatie is helder”, “Wat je leert is altijd goed praktisch toepasbaar en alles wordt netjes geregeld”, “Ze hebben een afwisselend aanbod en je kunt heel overzichtelijk informatie vinden over de inhoud van de training, de cursusdata en de tijdsinvestering”, “De academie is heel toegankelijk en je kunt gemakkelijk zelf kijken naar het aanbod en wanneer het wordt gegeven, zodat het past in je agenda. De trainingen zijn heel interactief en worden YOUKÉ breed gegeven, zodat je ook andere collega’s spreekt tijdens de training”, “Ze spelen in op de behoefte intern bij YOUKÉ” en “Ze kunnen de richtlijnen op papier vertalen naar de praktische toepasbaarheid in mijn werk. Het helpt mij zeker bij mijn dagelijkse werkzaamheden.” Twee van hen hebben nog wel een aandachtspunt of tip en verwoorden dit als volgt: “Misschien kunnen ze wat meer doen aan terugkomdagen en opfriscursussen. Ik mis een beetje de diversiteit in het aanbod, met name meer over systeemgericht werken en netwerken” en “Ik had de training ‘Hechter’ graag met een dag verlengd gezien, zodat er nog meer tijd beschikbaar is voor het oefenen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting YOUKÉ Sterke Jeugd op 08-08-2022.

Algemeen

Youké Sterke Jeugd, hierna voor het leesgemak Youké genoemd, biedt jeugd & opvoedhulp vanuit verschillende locaties verspreid over de provincies Utrecht, Noord-Holland en Gelderland. Youké biedt kinderen en jongeren (0-23 jaar) en hun gezinnen effectieve ambulante hulp, dagbehandeling, 24-uurs behandeling, crisisopvang, pleegzorg en trainingen. Samen met ketenpartners biedt Youké een dekkend aanbod waarmee cliënten de regie over hun eigen leven kunnen oppakken om zelfstandig en veilig verder te kunnen gaan. Medewerkers van Youké zijn gekwalificeerde (SKJ), gemotiveerde en betrokken professionals. Zij zijn in staat om kinderen, jongeren en gezinnen weer te laten vertrouwen op hun eigen kracht en persoonlijkheid. Youké hecht belang en waarde aan de kennis en deskundigheid van medewerkers en biedt hun ondersteuning en kansen om zich te blijven ontwikkelen. Via Youkadeemy biedt men trainingen met een open inschrijving aan voor zowel interne als externe opdrachtgevers. Het gesprek vond telefonisch plaats met mevrouw L. van Dijk (supervisor en trainer Youkadeemy) en mevrouw M. Veenstra (opleidingsmedewerker).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Youké hoog in het vaandel. Alle professionals zijn SKJ of BIG geregistreerd. Vanuit de organisatie biedt men ruimte om de registratie op orde te houden. Ook verdiept Youké zich in nieuwe behandelmethoden en vraagt men om feedback bij cliënten. Medewerkers volgen aanvullende opleidingen en men werkt structureel aan de continue verbetercyclus van de organisatie. Door de diverse samenwerkingsverbanden weten externe opdrachtgevers (zoals gemeenten, wijkteams en andere jeugdzorgaanbieders) de weg naar Youké goed te vinden. Trainers zijn interne collega's die allemaal in de praktijk werkzaam zijn. Zij beschikken over uitgebreide en actuele kennis van het expertisegebied waarbinnen zij trainingen verzorgen. Van hen wordt verwacht dat zij de juiste didactische vaardigheden in huis hebben. Daarnaast moeten zij goed kunnen schakelen binnen de diverse werkvormen en op vragen vanuit de deelnemersgroep. De trainers zijn grotendeels zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de trainingen in hun vakgebied. Youkadeemy zorgt voor de juiste 'look and feel'. Alle trainingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd. Eventuele hieruit voortvloeiende op- en aanmerkingen worden serieus genomen en direct opgepakt. De evaluaties vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

De afgelopen jaren is Youké gaan werken in netwerken en is een dynamische organisatie geworden. Binnen de organisatie werken ruim 600 medewerkers. Als zelfstandige professionals zijn zij slagvaardig werkzaam in flexibele teams. De laatste twee jaar heeft online lesgeven bij Youké een forse ontwikkeling doorgemaakt. Toch is de wens van de trainers om vooral ook klassikaal les te blijven geven. Daarom zoekt de Youkadeemy naar een ideale tussenvorm waarbij het kijkt naar de mogelijkheden om blended werkvormen in te zetten per cursus. De komende jaren streeft Youké naar duurzame groei door de wendbaarheid van de organisatie nog verder door te voeren, de expertiselijnen in relatie tot de regiosturing te verstevigen en zich te richten op nieuwe markten, verbinding met stakeholders etc. Youké streeft naar continue innovatie en ontwikkeling en is een financieel gezonde organisatie. In de markt wordt Youké gezien als een sterke en professionele partner en als specialist op bepaalde thema's. De positieve uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, evenals de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit voor wat betreft de open trainingen van Youké voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Youkademy schept mogelijkheden ter bevordering van kennis en deskundigheid van individuele professionals, instellingen, scholen en gemeenten. Door kennis en reflectie ontwikkelen deelnemers zich tot een zelfstandige en vakbekwame professional in de jeugd- en opvoedhulp. Youkademy biedt een compleet trainingsaanbod rond opgroeien en opvoeden. Alle trainingen zijn geaccrediteerd bij het SKJ. In elke training kan een professional zich vaardigheden eigen maken en hiermee oefenen. Alle trainers hebben zelf ervaring binnen de jeugdzorg met ieder een eigen expertise. De referenten die aan het klanttevredenheidsonderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat de trainingen inhoudelijk van hoog niveau zijn en dat zij goed aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Ook vindt men het prettig dat Youkademy een diversiteit aan werkvormen hanteert. Daarnaast ervaart men Youkademy als flexibel en klantgericht en als een partij die openstaat voor feedback om trajecten verder te optimaliseren.

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