

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Sterk Huis

03-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Sterk Huis 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	13

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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	43%
Opleidingsprogramma②				43%	43%
Uitvoering				56%	43%
Opleiders				43%	56%
Trainingsmateriaal③				56%	28%
Accommodatie					
Natraject④			14%	14%	56%
Organisatie en Administratie				43%	56%
Relatiebeheer⑤			28%		14%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				14%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe
- ⑤ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Stichting Sterk Huis (hierna Sterk Huis te noemen) geeft aan met de maatwerkopleidingen van Sterk Huis in aanraking te zijn gekomen via Internet of hun netwerk. Anderen hebben via een open opleiding met de Sterk Huis kennis gemaakt. Enkelen zijn niet op de hoogte van hoe opleidingsaanbieder bij de eigen organisatie in beeld is gekomen, omdat hun voorganger het eerste contact heeft gelegd. Niet alle referenten kunnen dan ook aangeven waarom de keuze op Sterk Huis is gevallen. Degenen die dat wel kunnen, zeggen onder meer: "Ze hebben een heel mooi product", "De trainer beviel zo goed dat we hem nog een keer terug wilden hebben", "Sterk Huis heeft een breed zorgaanbod. Ik hoor van de collega's dat de opleidingen naar volle tevredenheid worden ontvangen" en "Wij zien Sterk Huis alseen van de grootste partners op het gebied van jeugd met de meest complexe casuïstiek."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De snelheid van handelen voldoet aan de verwachtingen. De intake is face-to-face, telefonisch en/of per mail. Er kunnen zowel docenten als een contactpersoon bij betrokken zijn. Er wordt naar de mening van de referenten goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. De toezending van uitnodigingen en materiaal verloopt naar verwachting. Enkele reacties: “Ze zitten redelijk vol maar het duurde niet lang”, “We hebben het per mail afgehandeld omdat het dezelfde training was als de vorige keer”, “We hebben goed met de docenten kunnen afstemmen”, “Ik heb van mijn collega begrepen dat er prima is geluisterd door de contactpersoon”, “Er was aanvankelijk wat onduidelijkheid rond het onderwerp risicotaxatie maar ze hebben goed oren naar ons gehad en het aangepast aan onze behoeften” en “De uitnodigingen komen op tijd. Het materiaal en het huiswerk is netjes verzorgd en wordt tijdig geleverd.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het stemt naar de mening van de referenten voldoende overeen met wat er in het voortraject is besproken. Het is duidelijk en compleet. De inhoud van de opleidingen wordt er gedetailleerd genoeg in omschreven. Enkele reacties: “Er staat uitgebreide informatie in”, “De offerte was goed en duidelijk”, “Het programma was meteen goed. Er hoefde maar een paar kleine dingetjes aan veranderd te worden” en “Het was in overeenstemming met de wensen. We herkenden onszelf er onmiddellijk in.” De presentatie van de financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Het maatwerkgehalte en de praktijkgerichtheid van de opleidingen zijn naar wens: “We hebben er heel veel aan gehad. Het was volledig aangepast aan onze wensen en aan de nieuwe eisen die er gesteld worden”, “Onze doelgroep is mensen die te maken hebben gehad met zwaar huiselijk geweld. Iedereen kon zijn ervaringen kwijt en we hebben antwoorden gekregen waaraan we iets hadden”, “Wij wilden vooral tools en gespreksvaardigheden. Daar hebben ze voor gezorgd” en “We hadden al zoveel scholing gehad, maar we hadden praktische tips nodig, iets wat je makkelijk en laagdrempelig in kon zetten. Dat hebben we gekregen.” Ook qua interactief gehalte maken de opleidingen een goede indruk: “Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen”, “Het zat goed in elkaar. Het was heel speels en interactief” en “Na de basistheorie ging je meteen aan de slag om in twee- of drietallen ethische dilemma's en casussen door te spreken.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De rollenspellen duurden wat lang. Daardoor verloor het een beetje aan kracht.”

Opleiders

De kwaliteit van de opleiders stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst de trainers om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden. “Het zijn fijne docenten. Ze leggen het duidelijk uit. Ze hebben heel veel kennis”, “De docenten zijn supergoed” en “Ze hebben er heel veel verstand van. Ze brengen behoorlijk wat ervaring mee.” Ook over de betrokkenheid en het enthousiasme van de opleiders is men goed te spreken: “Je kunt merken dat ze passie hebben voor hun werk” en “Ze zijn heel toegankelijk. Ze zoeken echt naar aansluiting.” Een referent voegt nog toe: “Ik heb bij de training gezeten om de vertaalslag te maken naar wat het voor ons betekent. De samenwerking met de trainers is heel prettig verlopen.”

Trainingsmateriaal

Degenen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit (draai)boeken en hand-outs met theorie en opdrachten. Het is voor een deel op maat gemaakt en goed geschikt als naslagmateriaal. “Het draaiboek wordt er nog steeds weleens bijgepakt als naslagwerk”, “Het was best veel en het voldeed goed”, “We hebben PowerPoints en sheets gekregen. Het was heel uitgebreid” en “We hebben de stukken meteen kunnen invoegen in onze begeleidingslijn.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Aangezien alle bij dit onderzoek betrokken opleidingen in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn bijna alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden; één referent kent een score 'drie' toe. Een ander heeft geen mening, bij gebrek aan informatie. In de regel ontvangen de cursisten een certificaat van deelname. Indien van toepassing, wordt er gezorgd voor toekenning van SKJ-punten. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht. De referenten zijn goed te spreken over de gang van zaken hieromtrent. Eén van hen zegt: "De deelnemers moesten een eigen casus schrijven. Er werden wel degelijk eisen aan gesteld. Eén van de deelnemers moest hem zelfs opnieuw doen." Een ander zegt: "Er is extra aandacht besteed aan collega's die om goede redenen de deadline dreigden te missen." Er wordt in de regel zowel mondeling als schriftelijk geëvalueerd: "Er is mondeling geëvalueerd met de deelnemers, en later hebben ze mij nog gemaild of het goed was bevallen", aldus een referent. Een ander vertelt: "Er wordt goed geluisterd naar feedback." De neutraal gestemd geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik had het op prijs gesteld als ze na een poosje nog eens hadden gebeld, al was het maar om te vragen of het ons was gelukt om het in de praktijk toe te passen." Men toont zich tevreden over de nazorg: "Ze hebben nog stukken nagestuurd" en "Je kunt de docent nog bellen met vragen. Erg prettig." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men als volgt: "De kennis is weer helemaal aangevuld", "Dit waren al ervaren medewerkers, maar ze hebben meer dan genoeg van opgestoken", "De belangrijke dingen zijn goed aan bod geweest. We hebben het meteen doorvertaald naar de teamleden en de directie", "De deelnemers waren heel enthousiast", "We hebben alles geïntegreerd in wat we al hadden lopen" en "We vonden het fantastisch. We hebben er erg veel aan gehad."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. De bereikbaarheid en snelheid van handelen voldoen goed, evenals de facturering en de planning: "Ze handelen snel en netjes", "Ze zijn goed te bereiken en geven keurig antwoord", "De planning en de communicatie lopen gesmeerd. Ze zijn bovendien erg vriendelijk", "Een foutje met de certificaten werd uiterst correct opgelost" en "De factuur wordt prima afgehandeld. De informatie die ze sturen is duidelijk en klopt." Ook over de flexibiliteit en coulance is men te spreken. Een referent ter illustratie: "De deelnemers die een dagdeel hadden gemist, mochten kosteloos bij een andere locatie aanschuiven."

Relatiebeheer

Van de drie referenten die het relatiebeheer een score toekennen, is er één zeer tevreden en kennen er twee een score 'drie' toe. De zeer tevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "We worden niet gestalkt, maar we krijgen wel gerichte mailing over aanbod dat bij ons past. Zij werken samen met het expertise centrum. Dat geeft ons ook het nieuws door. Verder weten we waar we hen kunnen bereiken." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het contact moet echt van onze kant komen. Ze zouden ons weleens kunnen benaderen met wat ze allemaal nog in huis hebben. We zouden ook op andere gebieden met hen willen samenwerken" en "Er wordt vanuit planningsmotieven wel gevraagd of er behoefte is aan weer dezelfde training, maar er wordt niet geïnformeerd hoe het aanbod bevalt en of er nog behoefte is aan andersoortige trainingen." Vier referenten geven voor het relatiebeheer geen score omdat ze er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "De kwaliteit is goed en dan is de prijs ook goed", "Het is de prijs waard" en "Het paste binnen ons budget en we hebben gekregen wat we nodig hadden, dus ik ben tevreden." Drie referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Sterk Huis en de onderlinge samenwerking zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Sterk Huis, spreekt men zich allereerst lovend uit over de kwaliteit van de docenten. Enkele referenten: "De docent was gepassioneerd en had veel verstand van zaken", "De docenten waren heel vriendelijk. Je kon echt merken dat ze veel kennis en praktijkervaring hadden" en "De docent was deskundig, toegankelijk en betrokken." Een ander voegt nog toe: "De docenten straalden een stukje expertise en professionaliteit uit dat ze ook overdroegen. En ze vertaalden het naar de praktijk." Tot slot merken enkele anderen ieder nog op: "De trainingen van Sterk Huis zijn kwalitatief goed", "De communicatie is altijd prima verlopen" en "Ze pompen je niet zomaar vol met kennis, maar geven je ook de gelegenheid om situaties te bespreken en te oefenen." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij in principe graag nog eens een opleiding bij Sterk Huis zouden afnemen. Ook tonen zij zich bereid om de maatwerkopleidingen van Sterk Huis aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		70%	20%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal③				10%	70%
Accommodatie④				30%	60%
Natraject⑤				50%	40%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑦ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Sterk Huis zijn in dienst van Sterk Huis zelf of een samenwerkingspartner. Een meerderheid deed aan de gevolgde opleiding mee op advies van collega's. Anderen kwamen de betreffende opleiding tegen op het intranet. De keuze voor de opleiding wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ik was nog niet SKJ geregistreerd. Mijn directe werkgever raadde mij aan deze opleiding te gaan doen", "Ik wilde mijn kennis verbreden", "Ons team heeft als geheel gekozen voor de opleiding omdat andere collega's er goede ervaringen mee hadden", "Ik begeleid in mijn werk steeds vaker gezinnen met jonge mensen en ik wilde meer tools krijgen" en "Ik heb de opleiding ooit eerder gedaan, maar had hem toen eigenlijk nog niet nodig. Nu wel." Iemand voegt nog toe: "Ik heb mij op eigen initiatief aangemeld. Er waren teveel momenten waarop ik er alleen voor stond, dus ik vond de opleiding echt noodzakelijk."

Over het voortraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast wordt er één score 'ontevreden' toegekend. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Hetzelfde geldt over het geheel genomen voor de toezending van inlogcodes en materiaal: "Ik kon snel terecht", "Ik ben net nieuw in dienst. Ik kreeg dezelfde week nog een uitnodiging met dag en tijdstip", "Het is vlot gegaan. Ik kon kiezen uit verschillende data. Op het moment dat er plaats is, krijg je een mail" en "Je meldt je aan via het online platform. Je krijgt van tevoren alle info zodat je je kunt inlezen." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: "Soms moet de training eerst vol raken en moet je een poosje wachten", "Het was mij niet duidelijk waar ik het huiswerk kon vinden en ik kreeg geen reactie op mijn mails hierover" en "Mijn wachtwoord bleek al verlopen meteen toen ik het kreeg." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik stond er in mijn werk ook 's nachts alleen voor en had geen idee wat ik moest doen als er iets zou gebeuren. Het heeft veel te lang heeft geduurd voordat ik kon meedoen."

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma zoals het in de mailing en op intranet staat. Het geeft naar hun mening een duidelijk en realistisch beeld van de inhoud van de training: "In de de mail stond goed omschreven waarover de training ging", "Het opleidingsprogramma was helder, volledig en overzichtelijk" en "Het was duidelijk en klopte achteraf met de daadwerkelijke inhoud van de training." Het programma laat voldoende ruimte voor invulling ter plekke: "Er was voldoende ruimte om eigen dingen te bespreken die in de training zouden opkomen." Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Men is te spreken over de interactie en de praktijkgerichtheid. Ook de balans tussen theorie en praktijk en de diepgang zijn naar wens. Een greep uit de reacties: "Er zijn veel rollenspellen gespeeld. Je kon volop vragen stellen en casussen aandragen. Het was beslist geen droge stof", "Er was ruimte voor de praktijk, maar ook de theorie kwam heel uitgebreid aan bod", "Je moest een casus uit je werk in gedachten nemen en daar alles op toepassen, als rode draad door de training heen. Dat werkte top" en "De cursus was heel goed. Er was veel gelegenheid om te oefenen en te discussieren. Je kreeg veel opdrachten en casussen aangeboden. De aansluiting bij de praktijk was prima." Een referent wijst erop dat de inhoud van de training was aangepast aan zijn individuele behoeften: "Voor mij en mijn collega is er speciaal ook ingegaan op de problematiek bij de oudere jeugd." Een referent zet nog wel een kanttekening: "Wij hadden graag nog wat meer gedaan met het fysieke stuk. Daarvan mag er een beetje meer in de opleiding zitten."

Opleiders

Aan de opleiders kennen alle referenten de hoogst mogelijke score toe. Men is lovend over hun deskundigheid, praktijkervaring en betrokkenheid: "De docent geeft meerdere trainingen. Hij is altijd zeer betrokken en staat open voor feedback", "De docent wist er enorm veel van af", "De docent was enorm goed ingevoerd en heel benaderbaar", "Scholen schrikken soms van bepaalde acties van kinderen. De docent kon dit vanuit zijn eigen ervaring relativeren", "De trainers konden goed verhalen vertellen en mooie praktijkvoorbeelden geven" en "Ze konden goed de koppeling naar de praktijk maken en je in de schoenen van de client laten staan, om te weten hoe het voelt." Ook over de didactische en persoonlijke eigenschappen van de docenten is men goed te spreken: "De docent speelde de rollenspellen er goed, hij ging helemaal op in zijn rol", "De training was totaal niet saai. De dag vloog om", "De docent was heel geduldig en legde het goed uit. Ook als je een zelfde vraag opnieuw stelde" en "De docent was in staat flexibel te switchen tussen de verschillende denkniveaus van de deelnemers."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat voornamelijk uit mappen, werkboeken en losse hand-outs. Ook is er sprake van praktijkmateriaal, videomateriaal en online lesstof. In veel gevallen is het materiaal geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "De map is heel goed. Ik zoek er nog steeds weleens iets in op", "We hebben handige tools gekregen in de vorm van linkjes naar de standaarden en protocolletjes. Het was voldoende voor bij de cursus. Ik heb de links aan mijn startscherm gekoppeld", "Het werkboek was heel bruikbaar. Je kon er casussen in uitschrijven en noteren hoe je anders had kunnen handelen. De video's over de effecten van trauma's op het brein waren erg illustratief." Een referent vult nog aan: "Alle praktijkmateriaal zoals poppen, verband en pleisters was aanwezig. Het was goed in orde." Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De accommodatie stemt alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden. Enkele reacties: "De trainingsruimte is niet bijzonder, maar hij is groot genoeg", "Het is echt een vergaderruimte met een grote beamer en prima catering", "Hij is heel geschikt voor dit soort cursussen", "Het is een fijne plek met een met goede airco, verwarming en een digibord. Het is ruim opgezet. Je kunt het scherm goed zien" en "Het is een prettige lesruimte, met goede koffie en thee." Eén referent kent de accommodatie geen score toe, omdat hij er geen zicht op heeft.

Natraject

Alle referenten die er hun mening over uitspreken, zijn (zeer) tevreden over het natraject. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De deelnemers ontvangen een certificaat van deelname en er worden SKJ punten toegekend. In veel gevallen is er aan het certificaat een opdracht verbonden die met succes moet worden afgerond. Men is tevreden over de aanpak: "We moesten een filmpje maken. Dat werd samen bekeken en je kreeg er feedback op", "Aan de feedback kon ik merken dat mijn werk serieus bekeken was" en "De huiswerkopdracht was veelomvattend. Hij werd serieus gecontroleerd. Bij sommigen moest hij nog een keer terug." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier aangeboden. Ook wordt er mondeling met hen geëvalueerd. Enkele geïnterviewden: "Ik was niet bij de evaluatie maar ze hebben mij later gemaild" en "Er wordt altijd nagevraagd of er ook dingen anders hadden gekund en wat je meeneemt." Meerderen tonen zich tevreden over de nazorg en de vervolgmogelijkheden: "Je krijgt de contactgegevens van de docenten. Ik voel mij vrij genoeg om hen te bellen", "De docent staat altijd open voor vragen", "Er komt een verdiepende cursus. Ik ben benieuwd" en "We hebben nog een paar extra lessen in de fysieke kant gekregen om steviger te staan." Een referent zet nog wel een kanttekening: "Na vier maanden weet je al niet meer hoe vaak je moet drukken bij reanimatie. Er zou vaker dan één keer per jaar een herhaling moeten komen of een mailtje met levensreddende informatie." Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: "Het was een goede opfrisser", "Ik heb er veel van geleerd. Ik pas het bijna dagelijks toe", "Het was een bevestiging van mijn kennis", "Ons team heeft er veel aan gehad, zeker als het gaat om het contact tussen ouders en school, en hoe te handelen", "Ik weet nu hoe ik het vertrouwen van een jongere kan winnen en in gesprek kan gaan", "Ondanks het feit dat ik er pas in afgestudeerd ben, was toch veel van de theorie nieuw voor mij. Dit merkte ik ook aan de andere mensen in de zaal" en "Ik werk al 20 jaar in deze functie maar het heeft toch weer bewust gemaakt dat je met EMDR goed moet kijken voor je aan de slag gaat en dat een degelijke inventarisatie van de levenslijn belangrijk is", "Het is nuttig om te weten dat je bij dilemma's moet overleggen met andere partijen en nooit in je eentje moet beslissen" en "Ik was al bekend met veel dingen, maar door de herhaling is alles nu nog dieper geïntegreerd. Hierdoor kan ik mij beter inzetten voor de client."

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij prijzen Sterk Huis om de snelle en afhandeling en de correcte informatievoorziening: "Als je je aanmeldt krijg je binnen een week een reactie", "Je krijgt netjes per mail te horen wat er van je verwacht wordt en ze sturen je de huiswerkopdrachten", "Je ontvangt een uitnodiging en wordt van tevoren goed geïnformeerd. Ze leggen duidelijk uit waar je het lesmateriaal kunt vinden", "Je certificaat wordt netjes klaargezet in je dossier", "Ik krijg snel antwoord op mijn vragen. De ondersteuning bij de huiswerkopdrachten is goed" en "Alles is van tevoren bekend. Je hoeft nergens achteraan." Een referent voegt nog toe: "Ze zeggen wat ze doen en ze doen wat ze zeggen."

Relatiebeheer

Omdat alle referenten in dit onderzoek werkzaam zijn bij Sterk Huis zelf, kent geen van hen een score toe op dit onderwerp.

Prijs-kwaliteitverhouding

Om dezelfde reden als bij het relatiebeheer, onthouden alle referenten zich op dit onderdeel van het geven van een score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden positief over de open opleidingen van Sterk Huis. Ze zijn vooral te spreken over de docenten en de opleidingsinhoud: "De manier van doceren was goed en interactief. Qua onderwerpen was het goed opgezet", "De docent paste zich flexibel aan aan de verschillende doelgroepen", "De training was helemaal gericht op de beroepscode, heel praktisch en leerzaam", "Er werd echt de tijd genomen om de theorie te herhalen en er goed bij stilt te staan, voordat er geoefend werd", "Door de vertaling naar je eigen casussen werd het heel tastbaar" en "Het was actueel, praktijkgericht en up-to-date." Enkel vullen ieder nog aan: "Ik heb er heel veel nieuwe inzichten opgedaan over het omgaan met dilemma's in de aanpak van een gezin" en "Ik vond het overall een heel goede training!" Tot slot voegt iemand nog toe: "Het aanbod van Sterk Huis is zelfs voor iemand met 20 jaar werkervaring zoals ik nog goed genoeg om van te leren. En actueel!" Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: "Ik sta alleen op groepen had deze opleiding al moeten hebben toen ik begon", "Ik ben verpleegkundige en mag geen SKJ registratie omdat ik al BIG geregistreerd ben. Daar zou Sterk Huis misschien iets aan kunnen doen", "De opleiding zou verplicht moeten zijn bij een bepaalde caseload", "Het fysieke aspect zou meer in de opleiding betrokken mogen worden" en "Ze zouden in het programma de cliënt-doelgroep moeten aangeven." Alle referenten geven aan dat zij een volgende keer graag weer een opleiding van Sterk Huis zouden volgen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Sterk Huis op 03-10-2023.

Algemeen

Sterk Huis is gespecialiseerd in het bieden van pedagogische ondersteuning, begeleiding en beschermd wonen aan jongeren vanaf 16 tot en met 23 jaar die door problemen in de opvoeding en/of de omstandigheden niet meer thuis kunnen wonen. Het gaat hierbij om jongeren die (pedagogische) steun nodig hebben op weg naar zelfstandigheid. Uitzonderlijk aan Sterk Huis is dat er ook pedagogische ondersteuning, begeleiding en beschermd wonen aangeboden wordt voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen van 18 jaar en ouder. Samen met de cliënten kijkt Sterk Huis naar passende mogelijkheden om op eigen benen te staan met het doel om kansen te bieden op een betere toekomst. Deze doelstellingen vragen om hoog specialistische zorg en deskundige professionals. Bij het continu blijven leren, ontwikkelen en innoveren van de eigen medewerkers én externe professionals biedt de academie van Sterk Huis ondersteuning. De scholing- en opleidingsactiviteiten zijn gericht op onderhoud en verdere professionalisering. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten en betreft zowel de maatwerkopleidingen, als de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek is gehouden met mevrouw Lodewijks en mevrouw Vriends.

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de opleidingen werkt Sterk Huis met een kleine groep vaste trainers. Zij zijn allen werkzaam binnen Sterk Huis, professioneel geschoold en goed in staat de theorie met de praktijk te verbinden. De kwaliteit van de opleiders is voor Sterk Huis belangrijk. Structureel vindt er minimaal vier keer per jaar intervisie plaats. Daarnaast faciliteert men hen in deskundigheidsbevordering en verdere professionalisering. Ook nemen trainers hiervoor zelf het initiatief. Verder kunnen de trainers worden gemonitord aan de hand van de evaluaties. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de kennis en ervaring van trainers wordt gewaardeerd en als pluspunten van Sterk Huis worden gezien. Sterk Huis heeft oog voor kwaliteit. Trainers werken vaak samen met hulpverleners en ervaringsdeskundigen en verzorgen samen het opleidingsaanbod. De academie besteedt veel tijd aan het traject voorafgaand aan de opleiding om de wensen en de opleidingsbehoefte te inventariseren. Op deze manier is men in staat maatwerk te leveren en nauw aan te sluiten bij de specifieke vragen en omstandigheden van de deelnemers.

Continuïteit

De sector is sterk afhankelijk van politieke schommelingen en maatschappelijke aandacht. Hierdoor is het vakgebied uitdagend en continu in beweging. Sterk Huis moet dan ook continu meebewegen om te kunnen voldoen aan het realiseren van de missie en het optimaliseren van het rendement voor de cliënt. Kwaliteit en klantgerichtheid staan bij Sterk Huis voorop. Van nieuwe medewerkers wordt verwacht dat zij een introductieprogramma volgen van zes dagdelen waarin duidelijk wordt gemaakt wat de eisen en verantwoordelijkheden zijn via de basismethodieken. Hiervoor heeft de academie een leerlijn ontwikkeld waar visie, samenhang en samenwerking duidelijk in naar voren komen. Daarnaast is er voor alle medewerkers een aanbod van basis- en verdiepingscursussen. Trainers van Sterk Huis zijn intern specialist en verantwoordelijk voor hun eigen materialen. Op specialisme en dwarsverbanden wordt nauw samengewerkt. Verder heeft de academie oog voor de ontwikkelingen van nieuwe leermiddelen en zijn zij alert op het actualiseren van het portfolio aan cursussen. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Sterk Huis voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Sterk Huis bouwt structureel door aan krachtenbundeling en combineert kennis over veiligheid, opgroeien en ontwikkeling. Sterk Huis is er voor iedereen die er op eigen kracht niet meer uitkomt. De organisatie biedt een veilige omgeving en hulp bij grote opvoedings- en ontwikkelingsvragen of in tijden van crisis. Men helpt cliënten tot rust te komen/hulp te vinden en te bouwen aan een veilig en zelfstandig leven. Om de professionaliteit van de eigen medewerkers en externe professionals te vergroten verzorgt Sterk Huis via hun eigen academie scholing- en opleidingsactiviteiten. Met het scholingsaanbod anticipeert Sterk Huis op de veranderende behoeften vanuit de markt en de eisen die vanuit de overheid worden gesteld aan de continue professionalisering. De trainingen van de academie worden gekenmerkt door de goede combinatie van theorie en praktijk. Deelnemers werken met eigen casuïstiek, actuele praktijkvoorbeelden en ontvangen praktische tips en handvatten.

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