

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Pluryn Groep

12-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Pluryn Groep 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	8

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	56%	33%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering		11%		44%	44%
Opleiders			11%	22%	67%
Trainingsmateriaal②			11%	33%	33%
Accommodatie③		22%		78%	
Natraject④		11%	11%	11%	56%
Organisatie en Administratie			11%	67%	22%
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		11%		67%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Bij een referent heeft de training online plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑤ Omdat het interne trainingen betreft, is er geen sprake van relatiebeheer
- ⑥ Voor interne trainingen hoeft geen deelnameprijs te worden betaald

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de interne trainingen, zoals deze binnen Pluryn vormkrijgen, zijn tevreden over het voortraject. Men geeft aan dat alles op Leerplein te vinden is en dat ze daar regelmatig op (moeten) kijken. Dat is meteen voor één van hen een punt van aandacht: "Je moet regelmatig kijken. Soms moet je heel lang wachten voordat een training wordt gegeven. Dan staat deze open en kun je je inschrijven maar dat weet je niet. Dan kun je te laat zijn. Maak een knop met 'ik heb interesse' en dat je dan automatisch een mail krijgt. Dat zou mijn tip zijn." Tevreden respondenten melden onder meer het volgende: "Het fijne is dat ik de trainingen zelf mocht inplannen. Er was meteen plek en dit liep soepel" en "Het is heel overzichtelijk ingericht. Soms worden trainingen ook maandelijks op diverse locaties gegeven."

Een enkele keer komt het voor dat er te weinig aanmeldingen zijn.” Degene die in dit stadium een neutrale score geeft, is wel tevreden over Leerplein maar verklaart daarnaast het volgende:

“Vakinhoudelijke opleidingen gaan via de leidinggevende. En als deze niet zo alert is, dan kan het zijn dat je een opleiding niet kunt volgen. Ik zou in september met een opleiding zijn gestart, maar ik was te laat. Toen kon ik hem niet meer doen. Ik had liever zelf de verantwoordelijkheid gehad. Bovendien vind ik het wel zo eerlijk als iedereen de kans krijgt om zo’n opleiding te volgen. Maak dan vanuit daar een selectie. En probeer deze op meerdere momenten in het jaar aan te bieden.”

Opleidingsprogramma

De informatie op Leerplein is duidelijk, aldus de respondenten. “En als het niet helder is, dan staat er een mailadres waar je meer informatie kunt krijgen. Of je zoekt het via-via uit”, verklaart een van hen daarover. “Je kunt je via Leerplein aanmelden. Soms komt een datum niet goed uit maar het is je eigen verantwoordelijkheid om daarmee om te gaan en dat vind ik prima”, meldt een volgende. Een, tevreden, referent geeft nog een tip: “Er was heel veel informatie voor deze training. Er stonden veel documenten in de bibliotheek. Later kregen we ook nog een mail met verplichte literatuur. Ik vond dat overdreven.” En een tweede merkt nog op: “Niet alle leidinggevers vertellen uniforme informatie. De één zegt dat een bepaalde training wel verplicht is; de ander niet. Zet dat ook vooral op Leerplein erbij zodat er geen misverstanden over kunnen bestaan.”

Uitvoering

Degene die ontevreden is, geeft een uitgebreide toelichting: “Deze interne opleiding zou ik niemand aanraden. Ik zie nu collega’s die deze doen bij een hogeschool en het niveau is beduidend hoger. Ik heb nog niet eens voor de helft de kennis die zij opdoen. Zij krijgen al veel theorie vooraf zodat je meteen de diepte in kunt met de praktijk. Dat was bij mij helemaal niet. We kregen veel theorie, weinig werkvormen en nauwelijks gericht op onze dagelijkse werkpraktijk. Ik kan niet anders dan ontevreden zijn.” De overige respondenten zijn wel tevreden over de gevolgde trainingen. Zij ervaren dat er een juiste balans is tussen theorie en praktijk en dat zij ook veel vragen kunnen stellen. “De inhoud was interessant en leerzaam. Daarnaast was het interactief en konden we ervaringen delen. We konden eveneens casuïstiek inbrengen en met elkaar oefenen”, “We hadden een gemengde groep van mensen met minder en mensen met veel ervaring. Dat was boeiend”, “Wij doen zoveel mogelijk trainingen met ons team maar dat lukt niet altijd. Dan ontstaan er veegklassen waardoor je de training alsnog met een andere groep kunt volgen” en “De bijeenkomsten vonden online plaats en dat was prima. Er waren geregeld pauzes en dankzij de visualisaties maakte het toch impact. Het enige dat ik miste was de verbinding met elkaar. Dat voelt online toch anders dan live”, lichten enkele referenten hun mate van tevredenheid toe.

Opleiders

Voor de opleiders is er veel lof. Vaak zijn het interne collega’s die een training verzorgen maar er worden ook cursussen via externe specialisten gegeven. Trainers zijn deskundig op hun vakgebied en weten ook de interactie te stimuleren. Zo worden zij nog meer omschreven: “Het was iemand met veel ervaring. Deze kon duidelijk vertellen, was open en stimuleerde het stellen van vragen. De trainer wist mensen door de stof mee te nemen en liet ons geregeld sparren met elkaar”, “De trainer wist de complexe stof eenvoudig te verklaren”, “Trainers zijn rustig en kundig, hebben veel kennis en een goede energie” en “De trainers willen het echt overbrengen, zijn duidelijk en hebben passie voor het vak. Ook was er een acteur bij betrokken en dat was echt van toegevoegde waarde.” Eén van hen heeft nog wel een aandachtspunt: “De beide trainers keken elkaar soms aan, niet wetende wat te doen. Daar mag in de voorbereiding een betere afstemming plaatsvinden.” Degene die neutraal is, meldt: “De trainers zijn wel bevlogen collega’s maar de totale uitvoering was echt niet goed genoeg. Ik heb feedback gegeven en zij waren erg geschokt maar daar kon ik weinig mee.”

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal of zijn van mening dat er weinig is gebruikt. Dat maakt dat zij geen uitspraak op dit onderwerp kunnen doen. Een van hen is tevreden noch ontevreden: "In het handboek stond alle informatie die wij ons eigen moesten maken maar ook hier miste ik compleet de verdieping. Er werden alleen zaken benoemd en dat was voor mij ontoereikend." De overige zes zijn wel tevreden en verwoorden dit als volgt: "Het is bruikbaar als naslagwerk en dat doe ik dan ook", "We kregen de PowerPoint en een hand-out en dat was voldoende", "Vooraf moesten we documenten doornemen en achteraf kregen we een pdf-bestand" en "We kregen de theorie en de presentatie. Ik vind het wel jammer dat we niet iets van een naslagwerk hebben gekregen."

Accommodatie

Bij een referent heeft de training online plaatsgevonden waardoor deze op dit onderdeel geen oordeel geeft. Van de overige acht zijn er twee ontevreden. Voor de een heeft dat te maken met het feit dat er een lange reistijd aan vooraf ging: "Ik zou hen adviseren om het óf op een centrale plek te doen óf op meerdere locaties", zegt deze respondent daarbij. De ander verklaart: "De randvoorwaarden waren niet in orde. De bewegwijzering ontbrak, de verwarming was uit, er was geen thee of koffie en de beamer functioneerde ook niet. Laat de trainer alles dubbel controleren voor aanvang." De anderen zijn goed te spreken over de locaties. Zij ervaren dat alle faciliteiten in orde waren en dat de ruimtes goed geoutilleerd waren.

Natraject

Vijf referenten tonen zich tevreden over het natraject. Intern wordt er altijd geëvalueerd, zo blijkt uit de gesprekken, en de studiepunten worden verwerkt in het SKJ-register, indien van toepassing. De toegevoegde waarde van een gevolgde training wordt onder meer als volgt geschetst: "Ik ben meer zelfverzekerd geworden, mede dankzij de tips over houding en uitstraling. En ik heb concrete handvatten ontvangen", "Er is meer besef ontstaan over hoe het exact werkt. Het is echt een stuk verdieping geweest", "De opfriscursus is voor mij goed geweest. Dat komt ook omdat we ervaringen met elkaar konden delen" en "Ook cliënten vinden dit systeem fijn omdat de theorie visueel ondersteund wordt waardoor het beter blijft hangen." De geïnterviewde die ontevreden is, zegt: "Met mijn feedback is niets gedaan. Bovendien kreeg ik een certificaat dat de naam certificaat niet waardig was, vond ik. Het paste niet bij de opleiding van een jaar en er stonden geen SKJ-punten op vermeld. Ik miste daardoor het officiële gevoel dat ik echt een waardevolle opleiding had gevolgd." "Er is alleen mondeling geëvalueerd terwijl ik een rapportage na afloop fijner zou hebben gevonden", zo zegt degene die tevreden noch ontevreden is. Bij één van de referenten is er geen sprake van een natraject waardoor deze geen oordeel op dit onderdeel geeft.

Organisatie en Administratie

Voor acht van de referenten verloopt de interne organisatie en administratie op een correcte manier. Zij zijn tevreden over de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per mail, en over de afhandeling van eventuele vragen. Ook zijn zij van mening dat de uitvoering conform de verwachtingen is verlopen. "Leerplein functioneert prima en als ik vragen heb, krijg ik snel antwoord per mail", vertelt een van hen. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Een van hen wijst op het feit dat er te veel verschil in benadering zit tussen de diverse leidinggevendenden. "En daarnaast is mij een volwaardige opleiding beloofd in het voorstadium maar die heb ik absoluut niet gekregen", vult deze aan.

Relatiebeheer

Omdat het interne trainingen betreft, is er geen sprake van relatiebeheer. Dit onderdeel blijft dan ook buiten beschouwing.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor interne trainingen hoeft geen deelnameprijs te worden betaald waardoor hier geen waardeoordeel over wordt uitgesproken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat acht van de negen respondenten tevreden zijn over de gevolgde opleidingen en de interne samenwerking. Als sterke punten komen onder andere naar voren: "Het aanbod is toereikend, de uitvoering interactief en er is een goede koppeling tussen theorie en praktijk", "De interne collega's die de trainingen verzorgen, kennen de context heel goed. Het aanbod zit vol variëteit en afwisseling", "Het is fijn dat ik de weg nu weet te vinden hoe ik dingen binnen de beroepscode kan opzoeken", "De trainers zijn enthousiast en energiek. Ook zijn de groepen niet al te groot. Daarnaast ervaar ik flexibiliteit zodat ik zelf een juiste keuze kan maken", "Cursussen zijn heel gestructureerd. Eveneens ontvangen we voor aanvang nog een aantal reminders" en "Ik vind het fijn dat alles intern wordt gegeven. Zo kun je ook makkelijker trainingen, bijvoorbeeld online, volgen." Degene die een ontevreden eindoordeel geeft, wijst voor een toelichting naar een verklaring bij de andere onderdelen. Daarnaast geven, tevreden, referenten ook nog enkele tips die nog niet eerder zijn benoemd: "Ik mis nog wel wat vernieuwing in het aanbod. Ik snap dat dit lastig is omdat je intern ook nog iemand moet vinden die een workshop wil geven. Daarnaast zou het fijn zijn als het binnen het jaargesprek een vast onderdeel ter bespreking zou worden", "Ik zou de trainers adviseren om zelf ook eens in de groepen te gaan kijken over hoe het daar werkt. Dan ontstaat er nog meer verbinding met de praktijk", "Kijk eens of er nog verdiepende modules kunnen worden toegevoegd zodat we het beter beklijft", "De eindopdracht was lang. Ik heb veel in mijn eigen tijd moeten doen" en "Maak zowel managers als medewerkers meer bewust van het aanbod zodat zij er meer aandacht aan kunnen besteden." Tot slot geven alle referenten, op een na, aan dat zij de trainingen die zij intern gevolgd hebben, aanraden aan anderen.

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 Stichting Pluryn Groep op 12-02-2024.

Algemeen

Pluryn ondersteunt jongeren en volwassenen bij het vergroten van kansen op een zo volwaardig en zelfstandig mogelijke plek in de samenleving. Ook als de problematiek complex is. De eigen kracht en toekomstwensen zijn daarbij het uitgangspunt. Pluryn is een landelijk werkende organisatie met meer dan 440 locaties. Het team bestaat uit 6400 professionals en 650 vrijwilligers. Jongeren en volwassenen komen bij hen voor behandeling en ondersteuning: zowel aan huis als in de voorzieningen voor gehandicaptenzorg, jeugdzorg en GGZ. Leren, werken en vrijetijdsbesteding zijn onderdeel van de zorg. Pluryn hecht veel waarde aan gekwalificeerde medewerkers en biedt hen een breed pallet aan ontwikkel- en scholingsmogelijkheden. Het Cedeo-rapport heeft betrekking op de open opleidingen die intern worden aangeboden.

Kwaliteit

Pluryn hecht intern erg veel waarde aan kwaliteit en deskundigheidsbevordering. Trainers zijn veelal interne collega's die andere collega's opleiden binnen een bepaalde thematiek. Soms worden er eveneens externe specialisten ingehuurd wanneer een bepaalde expertise intern niet voorhanden is of wanneer de organisatie dient te voldoen aan externe toetsingseisen. Aan elke trainer wordt gevraagd wat hij of zij nodig heeft om het vak kwalitatief hoogwaardig aan te kunnen bieden. Binnen Pluryn hanteert men een systeem van continue doorontwikkeling. Wanneer er is ingezoomd op een bepaalde thematiek en dat binnen een training vorm en inhoud heeft gekregen maar voortschrijdend inzicht leidt tot het maken van aanpassingen, dan wordt het interne trainingsaanbod daarop aangepast. Binnen werkgroepen en/of kennisnetwerken worden thema's besproken en vormgegeven. Vervolgens krijgen de beoogde trainers bijscholing op actuele inzichten die zij daarna intern doorgeven. Intern hanteert men richtlijnen voor het trainersbeleid en zoekt men de juiste interne begeleider bij een thema. Aan de hand van een checklist wordt bekeken welke competenties er worden gevraagd en of mensen extra begeleiding nodig hebben op bijvoorbeeld kennis- of didactisch niveau. Train-de-trainer-opleidingen zorgen eveneens voor borging, evenals het trainen in duo's. Intern vindt er een jaarlijkse evaluatie plaats tijdens een jaargesprek. Daarnaast worden cursussen en opleidingen eveneens met de deelnemers geëvalueerd. Daar waar nodig dan wel gewenst, worden trainingen aangepast. Dat geldt ook voor alle ondersteunende activiteiten en systemen waaronder Leerplein. Pluryn hanteert de methode dat tijdens het maken van nieuw beleid, dit ook direct wordt getoetst in de praktijk bij de collega's waardoor er een hoge mate van medewerkersbetrokkenheid is.

Continuïteit

Pluryn werkt aan de hand van een strategische agenda met richtinggevende principes. Nu ligt de nadruk op meer persoonsgerichte zorg. Beleid en trainingen worden daarop afgestemd. Binnen de organisatie gaat men meer basistrainingen inzetten door middel van strakkere clustering. Dat betekent dat de doelstellingen van de organisatie in alle lagen binnen de organisatie voelbaar moeten zijn. Onderwerpen als feedback geven en samenwerken krijgen meer aandacht zodat iedereen dezelfde waarden van Pluryn uitdraagt. Naast de continue focus op het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg aan de cliënten, ligt de focus ook op het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten aan allen die voor de Pluryn organisatie werkzaam zijn. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Pluryn voor de komende periode ten aanzien van interne trainingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, spreken vol lof over de bevlogenheid van de interne collega's die de trainingen verzorgen. Daardoor ontstaat er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk waardoor het geleerde direct toepasbaar is. Daarnaast spreekt men waardering uit over de interne organisatie plus het functioneren van het trainingsportaal Leerplein.

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