

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdbescherming Akademie

18-10-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Jeugdbescherming Akademie 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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③				50%	10%
Natraject④			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑤				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.

③ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.

⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

⑥ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij alle respondenten is de Jeugdbescherming Akademie al langer bekend als trainingsinstituut. Dit komt vooral doordat het instituut onderdeel is van de Jeugdbescherming. Vaak is er bij de geïnterviewden sprake van een samenwerkingsverband met de Jeugdbescherming. Als reden om voor de trainingen van dit instituut te kiezen worden onder andere de goede ervaringen in het verleden genoemd en ook het passend aanbod aan trainingen. Enkele citaten ter illustratie: "Ze snappen wat ik nodig heb en de kennis rondom de onderwerpen is aanwezig", "In de leeftijdsgroep van nul tot achttien is er veel overeenkomst in de doelgroep tussen de Jeugdbescherming en onze organisatie. De Akademie doet heel veel aan trainingen op dat gebied en de SKJ registratie van de trainingen is ook belangrijk voor de deelnemers", "Ik zoekt op internet naar de training 'Arij' en die konden zij bieden", "Ze leveren altijd erg op maat. Er is ruimte voor eigen inbreng en zij zorgen voor de juiste expertise" en "Ze hebben een deskundig team met specifieke kennis over het omgaan met vraagstukken over kindonveiligheid. Dat is hun core business." Zo nodig is er voor aanvang van de training overleg met de klant om specifieke vragen en wensen door te spreken. Het inschrijven voor trainingen verloopt verder zonder problemen.

Eén van de referenten merkt hierbij nog wel op, dat hij graag zou zien, dat het inschrijven voor de training meer geautomatiseerd wordt en de aanmelding dus niet meer via mensen loopt. Hier valt nog iets te verbeteren volgens hem en hij geeft een score drie. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de aanpak in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma van het instituut zijn allen goed te spreken. Het passende opleidingsaanbod wordt ook in de interviews genoemd als reden om voor de Jeugdbescherming Akademie te kiezen. Ook de ruimte, die geboden wordt, om van tevoren overleg te hebben en de wensen door te spreken wordt door de referenten gewaardeerd. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “We hebben goed kunnen sparren over het programma. Ze hebben mij in de voorbereiding ook een inkijk gegeven bij een team, dat al FFP had gevolgd” en “We werken nu ongeveer vier jaar samen en twee keer per jaar is er afstemming en wordt overlegd over eventuele bijstelling van het programma.” De kosten zijn van tevoren bekend en worden helder omschreven in de prijsopgave.

Uitvoering

Met tevredenheid wordt teruggekeken op de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en men spreekt over interactieve trainingen, die goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “We hebben in een halve dag heel veel informatie gekregen over het Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ). Het bestond uit een gedeelte theorie en oefenen in de praktijk. Daarbij werd goed ingegaan op de vragen en alle problemen, waar je tegenaan kunt lopen, waren te bespreken” en “De cursus ‘Meldcode’ duurde ongeveer een dag en was heel interactief en zeker niet saai. De groep werd er goed bij betrokken. Het was een gedeelte vertellen en dan oefenen. Doordat er twee trainers waren kon in kleine groepen aan de opdrachten gewerkt worden”, “We hebben meerdere trainingen afgenomen, zoals het vlaggensysteem, de verdieping in de echtscheidingsmodule en gesprekstechnieken. Je merkt dat mensen steeds deskundiger worden en de trainingen zorgen voor een goede basis”, “Het doel was om de mensen de juiste vaardigheden bij te brengen en iedereen bewust te maken van het gevaar van kindermisbruik. Dat kunnen zij goed”, “We zijn net gestart. De gehele organisatie gaat dit traject doorlopen en de geluiden bij de eerste groepen waren positief. Dit kan ons heel veel brengen in de interactie met het gezin” en “Bij de start grijpen ze weer even terug naar het begin, de basis, en vervolgens zorgen ze voor de verdieping. Die werkwijze pakt goed uit.”

Opleiders

Uit de interviews spreekt waardering voor de opleiders van de Jeugdbescherming Akademie. Men heeft het over enthousiaste docenten met veel kennis, die mede door hun flexibiliteit weten te zorgen voor een goede ‘klik’ met de cursisten. Enkele uitspraken, die dit illustreren: “Het zijn trainers die het werkveld goed kennen en die daardoor goed aansluiten bij de groep”, “Ze kijken goed naar welke docent bij een bepaald onderwerp past”, “Hij weet de stof prima over te brengen en heeft een goed contact met de groep”, “We zijn heel positief. Ze weten goed aan te sluiten bij het werk van de jeugdbescherming. Ze zijn verbindend en soms ook confronterend”, “Ze werken met twee trainers, die echt goed zijn, en verder met gezinsmanagers, die ook training geven. Die zijn soms wat minder van kwaliteit, vooral als het gaat om improvisatie”, “Ik heb de indruk, dat ze een prima aanbod aan trainers hebben. Er is altijd goed overleg erover en het geheel komt heel professioneel over. Ik hoor geen klachten van de deelnemers. Een aandachtspunt is voor ons wel steeds de doelgroep in de training. Bij de jeugdbescherming zijn dat de jongeren, maar bij ons is de doelgroep van jong tot oud en daarmee moet wel rekening gehouden worden.”

Trainingsmateriaal

Twee van de geïnterviewden hebben te weinig zicht op het lesmateriaal om een oordeel te geven. De rest geeft een positieve beoordeling voor de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Het kan bestaan uit een syllabus, een cursusmap en online lesmateriaal en het secretariaat zorgt ervoor, dat het materiaal op tijd bij de cursist is. Enkele citaten op dit gebied: “Het bestaat uit een cursusmap. Je moet vooraf de informatie lezen en tijdens de les krijg je nog aanvullingen”, “Ze sturen de stukken van tevoren op, zodat je je kunt voorbereiden” en “Het is lesstof op papier en verder krijg je nog materiaal op het internet en via e-mail.”

Accommodatie

Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel en geven geen score. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie. De voorzieningen op de locatie zijn in orde en de accommodatie is goed te bereiken met de auto en het openbaar vervoer. Ter illustratie: "Soms wordt de training bij ons gehouden en soms bij hen. De bereikbaarheid van hun locatie is prima en de faciliteiten zijn heel goed. Onze medewerkers willen graag bij hen op training gaan", "Het was in een cultureel centrum in de Haarlemmermeer en dat was allemaal goed verzorgd" en "Ik hoor geen klachten van de deelnemers en de evaluaties zijn positief."

Natraject

Bij één van de respondenten is het traject nog niet afgesloten en een ander heeft te weinig zicht op de afronding, waardoor beiden zich onthouden van een oordeel. De overige respondenten laten zich in meerderheid positief uit over de werkwijze in het natraject. Als de trainingen door het SKJ geaccrediteerd zijn, zorgt het instituut voor het toekennen van punten voor de cursist. Enkele uitspraken: "Ik moest nog een opdracht opsturen, waarna ik de punten kreeg" en "Veel van de trainingen zijn SKJ gecertificeerd en daar hoort dan ook een certificaat bij. Sommigen kiezen ervoor om niet alle onderdelen te volgen en die krijgen dan een bewijs van deelname voor de gevolgde modules." Eén van hen plaatst hierbij nog wel de kanttekening, dat hij een enkele keer moest nabellen, omdat de certificaten wat langer op zich lieten wachten. Aan het einde worden de trainingen geëvalueerd met de deelnemers en de opdrachtgever. "Met mij wordt telefonisch of per mail het verloop van de training geëvalueerd en dan worden ook de dingen, die de trainer zijn opgevallen, doorgesproken", geeft één van hen aan. Meerdere geïnterviewden geven op het gebied van de nazorg aan, dat de mogelijkheid bestaat om na afloop nog met vragen de trainer te benaderen. Eén van de geïnterviewden heeft een verbeterpunt op dit gebied, geeft een score drie en beargumenteert dit als volgt: "Nazorg kan wel, bijvoorbeeld een terugkomdag, maar daarvoor moet betaald worden. De borging van het geleerde is wel een discussiepunt en ik denk dat zij meer het initiatief kunnen nemen op dit gebied." Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de meeste geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Het instituut heeft de zaken volgens hen goed op orde. De bereikbaarheid is prima. Er wordt snel teruggebeld en vlot gereageerd op e-mails. De afspraken worden netjes nagekomen en de rekeningen kloppen. "Ze gaan zorgvuldig met de facturatie om. De offerte is duidelijk en daardoor goed te vergelijken met de uiteindelijke factuur", aldus één van hen. Een andere respondent merkt hierbij wel op, dat hij van één van de trainingen geen factuur kreeg en dat hij heeft moeten nabellen om dit te regelen. De flexibiliteit van het instituut wordt door allen gewaardeerd, gezien ook de volgende citaten: "Ik vind hen absoluut flexibel. Eén keer viel een trainer door persoonlijke omstandigheden uit en er is toen onmiddellijk een vervanger geregeld" en "Het vraagt soms heel veel van hun flexibiliteit om alles naar onze wensen per opleiding en module te plannen." Eén van de geïnterviewden geeft een neutrale score, omdat volgens hem de organisatie en administratie wat meer van deze tijd mag worden, bijvoorbeeld door het inschrijven te automatiseren.

Relatiebeheer

Eén van de geïnterviewden heeft sinds de training niets meer vernomen van het instituut. Hij merkt hierbij op, dat hij het contact niet mist en dat hij zo nodig zelf het initiatief neemt. Een ander zit nog in het traject en kan daardoor nog niet over relatiebeheer spreken. Beiden geven geen score. De rest geeft een positieve beoordeling over de wijze, waarop de Jeugdbescherming Akademie de relatie met de klanten onderhoudt. Zij spreken over een prettig contact met voldoende initiatief van de kant van het instituut. Enkele citaten: "De samenwerking met de trainers is prima en in het kader van het algemene relatiebeheer sturen ze informatie op", "Een paar keer per jaar speelt er bij ons scholing en dan nemen zij contact op", "Ze sturen mails en informatie over de opleidingen en dat vind ik meer dan voldoende", "De jeugdbescherming heeft een nieuwsbrief en daarin staat wel een stukje over de Akademie. Verder krijg ik uitnodigingen voor conferenties" en "Ze sturen e-mails, bijvoorbeeld over de dag rondom huiselijk geweld, en ze zorgen voor een cursusoverzicht." Eén van hen heeft nog wel een opmerking op dit onderdeel. "Ze bellen en mailen en dat is prima. Ik zou daarnaast een breder zicht willen hebben op de modules, die ze voor anderen verzorgen. Ik wil graag weten, wat ze nog meer doen", aldus deze respondent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij één van de referenten is het traject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: "De verhouding klopt. Hun prijzen zijn marktconform", "In het algemeen vind ik het wel duur. Ze bieden geen scherpe prijzen maar wel kwaliteit", "Ik vind het helemaal goed. We zaten eerst bij een ander opleidingsinstituut en die was twee tot drie keer duurder" en "Daar komen we wel uit in overleg. Ze moeten met hun prijzen wel oppassen, zeker als ze gebruik maken van beginnende gezinsmanagers." Twee van hen menen, dat de Jeugdbescherming Akademie duurder is dan sommige andere instituten en bij één van deze referenten zorgt dit voor een neutrale score. "Het aantal uren en het uurtarief vind ik hoog. Ze hebben wel het beoogde effect en daardoor vormt het geen drempel om voor hen te kiezen, maar ze zitten wel aan de hoge kant in vergelijking met anderen", geeft hij aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen tevreden over de verzorgde opleidingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kwaliteit van de trainers, het bezig zijn met nieuwe ontwikkelingen, de flexibiliteit, de praktijkgerichtheid en de klantgerichtheid. Ter illustratie: "Sterk vind ik bij hen het aansluiten op de materie en de heldere visie op het probleem", "Ze hebben deskundigheid in huis op allerlei gebied", "Ze hebben binnen de Jeugdbescherming professioneel vorm gegeven aan een opleidingsafdeling", "Ze spelen in op de wensen en houden niet vast aan een strak programma. Er is veel ruimte voor vragen en feedback wordt ter harte genomen", "Ze sluiten met hun trainingen goed aan op de veranderingen, die bijvoorbeeld binnen de gemeente plaatsvinden. Ze pakken het op en veranderen mee", "Wat ze doen, dat doen ze goed", "De communicatie in het traject verliep prima, ook met alle trainers, die erbij betrokken waren. De informatie werd goed overgebracht", "Ze zijn er niet alleen om de training te geven, maar ze denken mee met de klant in het proces. Het is echt een samenwerking", "Ze leveren kwaliteit en ze zijn heel goed in kindveiligheid en het omgaan ermee. Wat hun kwaliteiten zijn op andere thema's, die ze willen geven, is lastig. Ze pretenderen een brede kijk, maar is dat niet te veel gekleurd en gedomineerd door kindveiligheid?" en "Ze kunnen training op maat en continuïteit leveren. Het is bij hen geen vast format. We bespreken, wat nodig is en wat er speelt binnen het team." Twee van hen komen nog met een aandachtspunt of verbeterpunt, te weten: "De acquisitie kan wat beter naar mijn mening. Misschien kan er een site komen, waar mensen zich inschrijven als lid en vervolgens op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en trainingen" en "Ze moeten zich bewust zijn van de doelgroep van hun trainingen. Het gevaar schuilt erin, dat teveel wordt geconcentreerd op de gezinsmanager en de gezinsproblematiek. Ze moeten het breder trekken." Allen zijn bereid om de Jeugdbescherming Akademie aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Jeugdbescherming Akademie op 18-10-2017.

Algemeen

Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een gecertificeerde jeugdzorginstelling die bijdraagt aan de bescherming en veilige ontwikkeling van kinderen. De jeugdbescherming richt zich op het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid en het zorgen voor een leefsituatie waarin kinderen veilig kunnen opgroeien. Men werkt daarbij samen met de gezinnen en met samenwerkingspartners.

Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een organisatie met ruim 500 medewerkers en actief in de gemeenten uit de regio's Amsterdam-Amstelland, Haarlemmermeer en Zaanstreek-Waterland. Jaarlijks begeleidt Jeugdbescherming zo'n 4.000 gezinnen. Alle werksoorten jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en jeugdreclassering worden door één professional geboden. De Akademie van de Jeugdbescherming Regio Amsterdam houdt zich bezig met in- en externe deskundigheidsbevordering van de medewerkers en combineert kennis, kunde, leren en adviseren met het doel kinderen veilig te laten opgroeien tot verantwoordelijke volwassenen. De Akademie levert producten en diensten om deze missie in de dagelijkse praktijk mogelijk te maken door kennis en ervaring te delen met professionals, organisaties en gemeenten. De Akademie geeft trainingen, organisatieadvies en procesbegeleiding en organiseert daarnaast en symposia.

Kwaliteit

De Jeugdbescherming Akademie levert een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van kennis en kunde op het gebied van jeugdzorg. Alle trainers van de Akademie zijn zelf actief in de praktijk en ervaren in het doorvoeren van implementaties en verbeterlagen. De ervaringen die men opdoet door het dagelijks werken met gezinnen wordt toegepast in praktijkgerichte trainingen. De Akademie richt zich naast de interne deskundigheidsbevordering van de Jeugdbescherming ook op opleidingen voor o.a. de gemeente Amsterdam en andere jeugdzorginstellingen. Naast het opleiden van nieuwe medewerkers van de Jeugdbescherming biedt de Akademie verdiepingstrainingen voor meer ervaren medewerkers. Ook ontwikkelt men op maat trainingen voor bijvoorbeeld managers, die met specifieke problematiek worstelen, en behoren coaching-sessies eveneens tot de mogelijkheden. De Akademie vindt het belangrijk dat de resultaten van de trainingen daadwerkelijk worden verankerd binnen de organisatie en reikt opdrachtgevers tools aan om blijvende gedragsverandering te realiseren. Voor de ontwikkeling en uitvoering van de trainingen beschikt de Akademie over een flexibele schil van 16 opleiders. Allen zijn werkzaam in het primaire proces en vullen vanuit hun expertise de trainingen in. De trainers komen regelmatig bij elkaar voor een werkoverleg. Hierbij staat inhoudelijke kennisdeling en collegiale toetsing centraal. Ook besteedt men structureel aandacht aan deskundigheidsbevordering. Naast de expertise van de opleiders vormt ook de zorgvuldige kwaliteitsbewaking aan de hand van de evaluaties een borg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Alle opleidingstrajecten worden zorgvuldig geëvalueerd en eventuele op- en aanmerkingen worden door de Akademie, zoals ook uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt, uiterst serieus genomen en opgepakt.

Continuïteit

Professionals van jeugdbescherming/jeugdzorg zijn continu bezig met het versterken en borgen van hun professionaliteit. Het volgen van na- en bijscholing levert hieraan een belangrijke bijdrage. Voor professionals en hun leidinggevenden is het van belang dat deze na- en bijscholing van goede kwaliteit is en een bijdrage levert aan de beroepsvorming. De Cedeo-erkenning is hierbij van groot belang in het kader van beroepsregistratie én een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van na- en bijscholing vast te stellen. De Akademie houdt alle ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en heeft met de diepgaande verandering van hun werkwijze en cultuur grote prestatieverbetering behaald. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van de Jeugdbescherming Akademie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Jeugdbescherming Akademie is een maatschappelijk betrokken organisatie. Door het organiseren en uitvoeren van opleidingen, trainingen en symposia draagt men bij aan de kwaliteit van leven in de samenleving. Naar de mening van de Jeugdbescherming Akademie wordt de basis voor effectieve hulpverlening gelegd in de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Zoals ook uit het onderzoek blijkt worden de trainingen door de deelnemers mede gewaardeerd om de mate waarin theorie en praktijk met elkaar worden verbonden en de mate waarin nieuwe ontwikkelingen in de trainingen worden opgenomen.

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