

Klanttevredenheidsonderzoek

112BHV.nl

15-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 112BHV.nl 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②				50%	30%
Trainingsmateriaal③				60%	
Accommodatie④					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ③ Niet iedereen heeft daar zicht op
- ④ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit is een onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door 112BHV. Aan dit onderzoek hebben 10 referenten deelgenomen en zij hebben in veel gevallen al eerder trajecten bij deze aanbieder afgenomen. Voor een aantal respondenten was dit een eerste kennismaking met 112BHV en zij geven aan dat ze door collega's op hen gewezen zijn of dat ze zelf via Google bij 112BHV terecht zijn gekomen. Alle referenten zijn tevreden over het voortraject. "Er werd goede informatie gegeven over wat er mogelijk is en onze vragen werden allemaal serieus genomen," zo vertelt een van deze tevreden referenten. Een andere referent noemt nog als reden om voor 112BHV te kiezen: "Zij hadden het beste aanbod, zowel qua inhoud als qua prijs sloot het nauw aan bij onze eisen". Verder geven de referenten nog aan dat 112BHV een breed aanbod heeft: "Je hebt echt een ruime keuze en er is ook nog finetuning mogelijk".

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn de geïnterviewden zonder uitzondering tevreden over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. “In de gesprekken die we vooraf voerden was veel ruimte voor eigen inbreng. Nadat we onze wensen kenbaar hadden gemaakt, kwamen zij met een voorstel waar wij het al voor een heel groot deel mee eens waren,” zo vertelt een van de tevreden respondenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zo wordt er bijvoorbeeld nog gezegd dat het opleidingsprogramma “zeker niet altijd standaard is” en “dat er rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtgever”. “Tijdens de gesprekken vooraf bleek dat een combinatie van een e-learning met een klassikale training beter bij onze wensen paste. Hier heeft 112BHV vervolgens een mooi aanbod voor gedaan,” zo zegt een andere tevreden referent. Tenslotte geven respondenten hier nog aan dat de offertes duidelijk en overzichtelijk zijn.

Uitvoering

De manier waarop 112BHV de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was een goede balans tussen theorie en praktijk en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. Het vele oefenen wordt door meerdere referenten naar voren gebracht als sterk punt van de trainingen. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als positief punt: “Het zijn natuurlijk heel specifieke trainingen. 112BHV is een echte specialist en dit werkt door in de trainingen. Die zijn inhoudelijk sterk en bereiden onze mensen goed voor op wat ze eventueel kunnen verwachten”.

Opleiders

Sommige referenten hebben e-learnings afgenomen. Zij hebben daarom geen oordeel over dit onderwerp. De overige respondenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de trainers die door 112BHV worden ingezet. “De trainers waren deskundig en enthousiast en wisten de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie zodat de deelnemers echt betrokken bleven”. Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer flexibel was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De training bestond uit verschillende vaste onderdelen maar de trainer zorgde voor leuke eigen aanvullingen en voorbeelden”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van 112BHV wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal. Soms omdat iemand zich dit niet precies kan herinneren en soms omdat iemand dit materiaal niet heeft gezien. De respondenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. “112BHV zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. Ze nemen zelf de benodigde spullen mee en de theorie was echt gericht op de leerdoelen waardoor het niet te veelomvattend was,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over verstrekte materiaal: “We kregen divers digitaal materiaal waaronder ook een paar leuke filmpjes. Dit zorgde dit voor een actueel en volledig geheel”. De overige referenten onderschrijven dit, zij vinden dat het materiaal van 112BHV kwalitatief van goed niveau is omdat het “duidelijk, up-to-date en overzichtelijk” is.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij incompany-trajecten.

Natraject

De respondenten zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn allemaal tevreden over het natraject. Een groot deel van de respondenten vertelt dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald: “We hadden vooraf natuurlijk een aantal wensen en deze zijn verwerkt in het programma. Voor zover ik kan bekijken hebben we onze doelen allemaal behaald”. Ook wordt het prettig gevonden dat er gerichte feedback wordt gevraagd van de deelnemers. Een van de respondenten vertelt: “Omdat wij al langer zakendoen met 112BHV is het belangrijk dat ze goed omgaan met ons commentaar, of dat nou van een deelnemer of van het management komt. Ik heb bij deze organisatie een goed gevoel, zij nemen ons serieus”. Verder vertellen referenten dat ze het prettig vinden dat ook veel docenten nog bereikbaar zijn na afloop van de training: “Ze zijn heel goed benaderbaar, we voelen daar geen drempel”. Een deel van de respondenten geeft aan de deelnemers aan het traject een deelnamecertificaat hebben ontvangen.

Organisatie en Administratie

112BHV heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met uitval van meerdere deelnemers, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is goed, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze kiezen voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd”.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop 112BHV vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door 112BHV onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor ons interessante zaken. Als ik hier dan geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met mijn contactpersoon die altijd snel reageert,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van 112BHV “zeker niet opdringerig” en “prettig en zakelijk”. Deze omschrijvingen geven goed aan hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van 112BHV wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn vrij kort van stof over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de maatwerktrajecten die door 112BHV worden verzorgd. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De prijzen worden omschreven als “redelijk” en “vergelijkbaar met anderen” terwijl de kwaliteit “goed” tot “zeer goed” wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal opleidingen/trainingen die zijn georganiseerd door 112BHV, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij vinden dat ze van tevoren zowel goed en volledig zijn geïnformeerd over de feitelijke zaken (zoals data, tijden en locaties) als over de inhoudelijke zaken: “Het onderwerp, de docent en het programma werden helder en op tijd gecommuniceerd”. De bijeenkomsten zelf zijn eveneens naar tevredenheid van de deelnemers en dit komt door de duidelijke link die tussen de theorie en de praktijk wordt gelegd, in combinatie met de prettige manier van lesgeven van de trainers/docenten. Beide onderdelen krijgen hoge scores van de referenten. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn geen klachten naar voren gekomen. Alle referenten zeggen zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van 112BHV: “Ik vond het een aangename setting en leuke bijeenkomsten, ik heb er veel geleerd”. Alle respondenten geven dan ook aan dat ze 112BHV als opleidingsinstelling aan anderen aan zouden bevelen: “Wij zijn erg tevreden en ik denk dat ze ook voor anderen veel kunnen betekenen”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②				50%	10%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie③				60%	
Natraject④				70%	10%
Organisatie en Administratie⑤				80%	
Relatiebeheer⑥			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben hier een oordeel over
- ⑤ Twee referenten hebben geen mening
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier iets over te zeggen
- ⑦ Drie referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen of cursussen uit het open aanbod van 112BHV hebben tien referenten deelgenomen. Een meerderheid van hen kent dit instituut via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij 112BHV gevolgd: "Het is een vaste aanbieder van trainingen van mijn werkgever en daardoor ben ik bekend met hun aanbod". Anderen zijn bij 112BHV terechtgekomen door te googelen of doordat zijn van collega's of vakgenoten over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal vermeld op de website en kreeg ik ook nog per mail bevestigd". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig te regelen. Daar had ik verder geen omkijken naar". Andere referenten hebben vooraf mondeling contact gehad met iemand van 112BHV. Hierin werd nadere uitleg gegeven over de training die de referent wilde gaan volgen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten positief zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden tot zeer tevreden over.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn eensgezind als het gaat over het opleidingsprogramma zoals dat door 112BHV wordt aangeboden, iedereen is hier tevreden over. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Op de website is heel veel informatie te vinden. Als je dit bekijkt, kom je voldoende te weten. Voor mij was dit in ieder geval genoeg om voor deze cursus te kiezen". Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: "De site van 112BHV is overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden maar heb ook wel eens gebeld voor wat meer toelichting. Hier kreeg ik duidelijke antwoorden. Al met al goed geregeld dus". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het open opleidingsaanbod van 112BHV.

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop 112BHV de verschillende trainingen en cursussen ten uitvoer heeft gebracht. Een van hen zegt over dit onderwerp: "Het was voor mij de eerste keer dat ik een training bij 112BHV volgde en ik ben er zeer over te spreken. Een collega vertelde over zijn ervaringen en wist mij daarmee over te halen. En daar ben ik blij om! Het was echt een leerzame training". Ook andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: "Door het vele oefenen in praktijksituaties leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken". Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: "Als het gaat om veiligheid is dat natuurlijk wel zo belangrijk. De wereld verandert en daar moet je in meegaan". Een deel van de referenten heeft een e-learning gevolgd. Dit had geen invloed op hun tevredenheid, ook deze respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop de 112BHV de trainingen ten uitvoer brengt.

Opleiders

De referenten die een e-learning hebben gevolgd, onthouden zich bij dit onderdeel van het geven van een mening. De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door 112BHV worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: "De trainer was heel erg goed, hij wist veel en legde duidelijk uit". "Deze trainer was heel bevlogen en enthousiast, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden en hij gaf ons ook nog extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk duidelijker werd," aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de trainers van 112BHV denken, ze zijn tevreden over de kwaliteit van deze opleiders.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door 112BHV (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar de wens van de overgrote meerderheid van de respondenten. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score en dat komt omdat deze referent het materiaal eigenlijk te veel vindt en daardoor wordt het wat hem betreft niet meer zo duidelijk. De overige referenten zijn het hier zoals gezegd niet mee eens, zij beschrijven het trainingsmateriaal juist als "zeer volledig" en "goed lees- en bruikbaar". Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: "Bij dit soort trainingen, waarbij het echt gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. 112BHV zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten".

Accommodatie

De referenten die een e-learning hebben gevolgd onthouden zich, net als bij een eerder onderdeel, van het geven van een score en oordeel over dit onderwerp. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over de gebruikte locatie(s). Zij omschrijven de locatie als "prima geschikt voor dit doel", "goed bereikbaar" en "mooi en van alle gemakken voorzien". Hier volgen nog enkele citaten ter ondersteuning: "Ik ben tevreden over de locatie omdat hij lekker centraal in het land ligt" en "Het was een modern gebouw met goede faciliteiten, mooie instructieruimtes met relevante materialen".

Natraject

Een aantal referenten geeft aan dat er niet echt sprake is van een natraject en daarom geven ze geen mening over dit onderdeel. Zij voegen hieraan toe dat ze dit ook niet missen: "Klaar is klaar wat mij betreft, over twee jaar wee tik ze wel weer te vinden voor mijn actualisatie". De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al met de trainer hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat voor ons eventuele verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de training ook werden gewezen op de mogelijkheid om na afloop contact op te nemen met de betrokken docenten: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt".

Organisatie en Administratie

Twee respondenten hebben zelf niet te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken. Dit werd bij hen door een collega afgehandeld. De overige referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop 112BHV vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. "112BV.nl is een professionele organisatie en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden onze vragen snel en vakkundig," aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over dit zelfde onderwerp: "Ik ben hier tevreden over. Ze zijn duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee problemen voorkomt". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht.

Relatiebeheer

Bij twee referenten worden de contacten met 112BHV door een collega onderhouden: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden". De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop 112BHV het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hierover: "Het is een dunne lijn, ik vind te veel contact echt irritant. In dit geval heb ik geen klachten, het contact gaat voornamelijk van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of cursus en de kwaliteit hiervan. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training kost natuurlijk geld maar is wel heel belangrijk. Op die manier blijf je bij de tijd en gaan nieuwe inzichten niet aan je voorbij. Ik vind de prijzen van 112BHV in vergelijking met anderen niet te hoog". Een referent geeft een neutrale score omdat hij vindt dat er te weinig is geboden voor wat hij moest betalen. Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct betaalt en in een geval omdat deze referent niet weet wat andere aanbieders vragen voor een dergelijke opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van 112BHV. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het zonder problemen en ook inhoudelijk wordt er gewoon een goede training geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met het 112BHV: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben heel erg te spreken over het hele traject. Het was een leuke en vooral leerzame training". Met name de praktische insteek en nuchterheid van de docenten wordt regelmatig als sterk punt genoemd: "Het is leerzaam om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die zelf ook werkzaam zijn of zijn geweest in dit vakgebied. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor 112BHV te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden 112BHV dan ook bij derden aanbevelen als dit ter sprake komt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met 112BHV.nl op 15-06-2023.

Algemeen

112BHV komt voort uit NCOI Techniek en leidt al meer dan 40 jaar mensen op met veiligheidstrainingen. 112BHV is onderdeel van de Salta Groep en verzorgt jaarlijks voor ruim 50.000 deelnemers trainingen op het gebied van BHV, EHBO, VCA, NEN, ATEX en Arbo en Veiligheid. 112BHV biedt een compleet aanbod aan trainingen vanuit vele locaties door het hele land. Dit aanbod bestaat uit erkende praktijkgerichte trainingen over de volle breedte. 112BHV gaat uit van de drie uitgangspunten didactisch innovatief, kwaliteit en partner in veiligheid. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich zowel op de open opleidingen als op maatwerktrajecten.

Kwaliteit

De trainingen van 112BHV staan voor veilig werken en het creëren van veiligheidsbewustzijn. Zij richten zich op het voorkomen en beperken van calamiteiten. 112BHV zorgt ervoor dat medewerkers voldoende kennis hebben en traint hen zodat medewerkers voldoende vaardig zijn. Alle trainingen zijn gericht op de praktijk en worden gegeven door ervaringsdeskundigen. De opleiders en docenten zijn afkomstig uit, of nog steeds werkzaam in de praktijk. De meeste van hen werken al lang voor 112BHV maar een recente verbinding met de praktijk is een vereiste voor hun inzet. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. 112BHV organiseert met enige regelmaat docentendagen waarin (onder andere) de evaluaties worden besproken. 112BHV is volledig thuis in de wet- en regelgeving inzake veiligheid. Input voor nieuwe trainingsprogramma's wordt gegeven vanuit de branche- en beroepsverenigingen die de ontwikkelingen in de vakgebieden monitoren en waarmee een intensieve relatie wordt onderhouden. Voor de inhoud van de trainingen zijn de programmamanagers verantwoordelijk, zij worden hierbij ondersteund door onderwijs ontwikkelaars.

Continuïteit

Met regelmaat worden er nieuwe veiligheidstrainingen aan het aanbod toegevoegd, gericht op actuele thema's. Met haar trainingen weet 112BHV haar opdrachtgevers te ontzorgen; inhoudelijk, didactisch en praktisch. 112BHV denkt mee bij het invullen van opleidingsvraagstukken. De ontwikkeling van trainingen is erop gericht maximale efficiency en effectiviteit bij opdrachtgevers en deelnemers te bewerkstelligen. Deelnemers en opdrachtgevers geven aan voldoende rendement uit de trainingen van 112BHV te halen. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van 112BHV voor zowel opleidingen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

112BHV heeft met veel klanten een langdurige relatie. Ook worden er nog steeds nieuwe klanten aan het klantenbestand toegevoegd. De programma's worden door deelnemers en opdrachtgevers goed beoordeeld. Het lange termijnperspectief van 112BHV is onveranderd goed, gezien de maatschappelijke noodzaak tot goed opgeleid personeel. 112BHV onderhoudt haar relatie met haar klanten onder andere door het uitgeven van nieuwsbrieven waarin vakinformatie wordt gedeeld. Mede door de capabele trainers, de praktijkgerichtheid van de trainingen, de goede organisatie, de prettige samenwerking en het nakomen van de afspraken wordt 112BHV bij een grote klantengroep als een gewaardeerde speler in de markt gezien.

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