

Klanttevredenheidsonderzoek

Instituut voor Veiligheid & Milieu b.v.

20-04-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Instituut voor Veiligheid & Milieu b.v. 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	20%
Accommodatie③				20%	10%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			20%	60%	20%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van het Instituut voor Veiligheid & Milieu B.V., (hierna IVM te noemen) doet al langere tijd zaken met het instituut. Enkelen vertellen: "We lopen al jaren met hen mee. Het is heel professioneel" en "Wij kennen IVM al lang. Er is veel vertrouwen en een goed contact." Men licht de keuze voor IVM verder als volgt toe: "Ons moederbedrijf heeft een vast contract met IVM. De trainingen worden aangepast aan onze behoeften", "Wij nemen bij IVM alle erkende certificaten af op het gebied van veiligheid. Ze reageren snel en zijn flexibel. Dit hebben wij nodig, omdat onze mensen veel reizen", "Ze zijn gekomen met een prima maatadvies dat de cursist zo min mogelijk tijd kost, omdat het voor een deel uit e-learning bestaat", "De cursussen zijn zeker en gevalideerd en de inhoud is goed geborgd", "IVM zit op plekken waar ook mijn medewerkers zitten", en "Het is fijn samenwerken. We hadden verschillende partners en hebben er voor gekozen dit soort trainingen bij één partij neer te leggen. IVM is betrouwbaar en houdt goed voor ons bij wie er weer op cursus moet." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Dit verloopt snel en soepel. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “Ze hebben een centraal e-mailadres waar een heel team achter zit. Ze doen hun best om ons snel te helpen”, “Er is altijd een mouw aan te passen wat betreft locatie en tijd en inhoud. Als we het net even anders willen, komen ze daar snel op terug”, “Ik heb eerst afgestemd met de accountmanager. Daarna heeft de installatieverantwoordelijke met de docent om de tafel gezeten om de cursusinhoud aan te passen aan onze behoeften”, “Het is altijd even puzzelen voor hen, met die ploegendiensten hier. Ze zijn heel inschikkelijk” en “De accountmanager vraagt goed na of wij bijvoorbeeld meer gespitst zijn op brand, op het noodplan of het aflezen van de borden. Hij komt zelf ook met goede ideeën.” In sommige gevallen wordt er vooraf materiaal uitgereikt.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. “Alles wat je afsprekt komt er precies in te staan” en “Alle informatie die ik nodig heb staat op één sheet: het aantal personen, de kosten en de inhoud van de training”, aldus enkelen. Een ander voegt nog toe: “Ik kan alles op de website terugvinden en als ik aanvullende informatie nodig heb, krijg ik die.” De prijsopgave is helder en leidt niet tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men zeer goed te spreken. Zeventig procent van de geïnterviewden kent hier de hoogst mogelijke score toe. Men is tevreden over de praktijkgerichtheid, de mate van interactie en de balans tussen theorie en praktijk. Er is voldoende aandacht voor de individuele deelnemer. Een greep uit de reacties: “De link met de praktijk is zeer goed. De oefeningen zijn heel realistisch”, “De training is goed afgestemd op de doelgroep”, “De cursisten vinden het leuk en leerzaam. Ze zijn tevreden over de afstemming op hun werk”, “De verhouding theorie-praktijk bedraagt ongeveer 60-40. Prima zo” en “De groepen hebben een maximaal aantal deelnemers. IVM houdt een minimumtijdsduur per deelnemer aan zodat iedereen genoeg tijd krijgt om te oefenen.” Soms is er sprake van blended learning. “De deelnemers krijgen thuis de theorie via e-learning. Als ze het examen halen, mogen ze meedoen met de praktijk”, aldus een referent. Men geeft aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling. “Soms wordt er tijdens de training al teruggekoppeld, bijvoorbeeld als blijkt dat er onvoldoende informatie is over de voorbereiding. Dit soort dingen wordt meteen rechtgezet”, zegt een geïnterviewde. Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De praktijkdag is sinds de overgang op de e-learning wat te kort geworden. Het zou een half uurtje langer mogen.”

Opleiders

Ook over de opleiders is men in grote meerderheid zeer tevreden. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkgerichtheid en didactische vaardigheden. “De docent vertelde het heel duidelijk en wist waarover hij het had”, “Qua deskundigheid en ook didactisch was hij heel goed”, “Het was een prettig, kundig persoon”, “Het zijn gemotiveerde mensen die snappen wat volwassenenonderwijs is.” Men is tevreden over de aansluiting bij de doelgroep. De voorkeur van de opdrachtgever voor een bepaalde docent wordt in de regel gehonoreerd. Er wordt dan ook vaak gewerkt met vaste docenten. De referenten zijn goed te spreken over hun betrokkenheid. Enkele reacties: “De docent spreekt de taal van de Achterhoek en de no-nonsense taal van onze productiemensen”, “Als een docent goed bevalt, komt hij vaker terug”, “Wij mogen zelf onze voorkeur aangeven. We kiezen dan voor iemand die volleerd brandweerman is of de EHBO supergoed beheerst”, “De docent is voor ons naar elke uithoek van het land gereisd” en “De docent kent onze organisatie en ziet de knelpunten. Hij weet waarover hij het moet hebben in de lessen. Daardoor gaat het niveau steeds een stap verder omhoog.” Een referent voegt nog toe: “Er wordt bij de oefeningen gebruik gemaakt van de diensten van officiële lotusslachtoffers die zichzelf schminken. Het gaat er allemaal heel professioneel aan toe.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder meer uit boeken en mappen. Daarnaast wordt er voor zover nodig oefenmateriaal beschikbaar gesteld. Enkele reacties: "Ik kreeg van tevoren boeken toegestuurd voor de deelnemers. Er zijn ook kopieën van PowerPoint presentaties uitgedeeld", "De deelnemers krijgen een standaardboek. Als er veranderingen zijn dan krijgen ze nieuw materiaal", "Het materiaal wordt op tijd geleverd en ziet er netjes uit" en "Alles is aanwezig, zoals verbandmateriaal, poppen, middelen voor persoonlijke bescherming en brandblussers." Er is ook sprake van e-learning: "Alle lesstof wordt digitaal aangeboden. De opbouw is gemakkelijk en duidelijk, met verhaaltjes, lesstof en filmpjes. Wie meer wil weten, kan verder klikken om zijn kennis te verdiepen", "Sommige deelnemers hadden aanvankelijk wat weerstand tegen het digitale materiaal, maar het bleek heel gebruiksvriendelijk", "De e-learning bevat instructievideo's voor de heftruck, situaties, theorie en een toets. Het is ideaal voor ons personeel in het buitenland." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "De e-learning module kost vrij veel tijd. Navigeren is wat lastig. De filmpjes zijn lang en niet op maat gemaakt. Ik vraag mij bovendien af of ze nog wel boeiend genoeg zijn bij herhaling volgend jaar." Eén referent geeft geen oordeel over het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De meeste referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van groepsuitvoeringen op eigen locatie. Degenen die wel een oordeel uitspreken, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Een van hen licht zijn enthousiasme als volgt toe: "De accommodatie is super. Alle middelen om situaties na te bootsen zijn aanwezig. Ze kunnen grote vuren maken en evacuatie simuleren. Ze hebben zelfs crisisruimten, winkeltjes en een balie nagebouwd." Een ander zet nog wel een kritische noot: "Sommige accommodaties zijn dichterbij, maar wat kleiner. Die hebben minder voorzieningen. De betere locaties brengen voor ons een langere reistijd met zich mee."

Natraject

Allen kennen het natraject een score 'vier' of 'vijf' toe. In veel gevallen is er sprake van een examen. Enkelen vertellen: "De deelnemers kunnen de theorie afsluiten met een digitaal examen. Er is een herkansing mogelijk. Ze kunnen zelfs op papier examen doen" en "Het praktijkexamen wordt afgenomen door de docent en een installatieverantwoordelijke." De certificaten worden toegestuurd aan de werkgever. Geen van de referenten kan bevestigen dat de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt krijgen. Wel vindt er een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever plaats: "De docent evalueert met onze installatieverantwoordelijke en de accountmanager heeft nog even naar mij gebeld", "We hebben het doorgesproken en er is goed geluisterd naar onze feedback. Heel prettig" en "De docent licht altijd nog even toe hoe deze of gene is bijgespijkerd. We hebben het ook over wat goed zou zijn voor de volgende keer." Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Het slagingspercentage is acceptabel", "Alle deelnemers slagen direct of bij de herkansing", "Wij krijgen nooit klachten, dus we gaan ervanuit dat het goed zit", "De werknemers weten wat ze moeten doen als er iets gebeurt", "Je kunt op dit gebied blijven bijleren. Je krijgt waardevolle tips", "De basisopleiding is degelijk. De herhalingstraining is meer een competentie-update. We zijn tevreden" en "We hebben de indruk dat de medewerkers voldoende weten."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Twee anderen kennen een score 'drie' toe. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per e-mail en telefoon. De informatievoorziening is naar wens. Ook over de klantvriendelijkheid en de flexibiliteit is men positief. Enkele reacties: "Je krijgt snel antwoord en ze zijn erg vriendelijk", "Er is altijd iemand bereikbaar", "Eén telefoontje is genoeg om mensen en tijden te verschuiven", "Ze houden ons goed op de hoogte van trainers, locaties en data" en "De backoffice is bijzonder goed. Het is een team. Als iemand afwezig is, is er altijd een ander die ervan afweet. Ook de accountmanager is actief in dit opzicht." De opdrachtgever heeft toegang tot een digitale omgeving waar hij alle benodigde informatie kan vinden. Ook IVM zelf houdt de opleidingsgegevens van de deelnemers bij. Enkele referenten: "Wij hebben toegang tot de database waar we alles kunnen nazoeken", "Ze houden bij wat de werknemer in de afgelopen tien jaar aan opleidingen heeft gedaan" en "Je krijgt automatisch een bericht wanneer er weer een reminder moet komen." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "De nasleep van de facturering duurde lang. Er ging iets fout met inkoopnummers" en "Wat de accountmanager uitzet, wordt niet altijd opgevolgd. Zo zijn er fouten gemaakt met locaties en het toesturen van materiaal."

Relatiebeheer

Allen zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon: "Het contact is prettig. We houden elkaar goed op de hoogte", "We praten regelmatig even bij. Wij hebben zo nu en dan vragen over hoe dingen op Europees niveau geregeld zijn. Wij krijgen altijd een goede terugkoppeling" en "Onze veiligheidskundige bespreekt zijn visie met IVM. De accountmanager komt af en toe langs, niet te veel en niet te weinig." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Het contact met de accountmanager moet wel voornamelijk van onze kant komen." Meerderen geven aan dat zij veel informatie en nieuws van de website van IVM halen. Een enkeling bevestigt zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen, of uitgenodigd te worden voor een workshop: "De symposia hebben allerlei thema's, zoals brandpreventie in grote gevangenissen. Ze zijn heel waardevol" en "Ik ga eens per jaar naar een bijeenkomst van IVM over BHV. Die heeft zeker toegevoegde waarde, alleen al door het contact met andere veiligheidskundigen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. "Mijn werkgever is tevreden, dus ik denk niet dat het te duur is", "Wij moeten aanbesteden. Ik ga ervanuit dat het goed is", "Vergeleken met andere aanbieders is IVM zeker niet te duur" en "Het is weleens bekeken door onze mensen. De prijs-kwaliteitverhouding is goed."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van IVM zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van IVM, prijst men het instituut allereerst om de goede cursusinhoud en de kwaliteit van de docenten: "Je krijgt inhoudelijk waar voor je geld", "Het is van een betrouwbare kwaliteit" en "De kwaliteit van de docenten is verbeterd. Ze zitten steeds meer op hetzelfde niveau." Ook het brede aanbod stemt tevreden: "Ze bieden een breed pakket, met naast BHV ook VCA en heftruckopleidingen" en "Het is prettig om alles wat je nodig hebt onder één dak te hebben bij dezelfde leverancier." De communicatie met de klant levert tevreden reacties op: "Ze zijn duidelijk en houden er geen verborgen agenda op na", "Ze schakelen goed. Je wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd" en "Ze kennen ons goed. Hun werkwijze is simpel. Ze ontzorgen ons compleet. We weten dat het klopt wat ze zeggen." Eén referent vat zijn tevredenheid tot slot als volgt samen: "IVM is één van onze plezierigste leveranciers. Ze leveren snel en zonder veel gedoe." Eén referent heeft nog wel een verbeterpunt: "Ik zou willen dat er een paar keer per jaar een grote oefening kwam met IVM." Allen tonen zich graag bereid de maatwerkopleidingen van IVM aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie③				40%	50%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- 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 de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van IVM geldt dat het instituut al langere tijd preferred supplier is. Waarom men graag zaken doet met IVM, licht men als volgt toe: "We kunnen alles wat wij aan veiligheidstrainingen nodig hebben in één pakket bij hen afnemen", "IVM is een betrouwbare, flexibele partner", "We zitten hemelsbreed maar 500 meter van hen vandaan. De prijs-kwaliteitverhouding is bovendien goed", "Het is een zeer gespecialiseerd bedrijf. We nemen ook veel maatwerk bij hen af. We doen al jaren zaken" en "IVM is een bekende naam in de regio. Het is een leuk opleidingsinstituut met een groot aanbod." Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt naar hun mening vlot en soepel. De wachttijd is niet te lang: "Inloggen en reserveren is geen probleem", "Alles is geautomatiseerd, maar ik heb ook weleens contact met een van de medewerkers of met de directie", "Ik heb een vast e-mailadres. Ik kies in het jaarrooster zelf een plaats en een datum. Ze reageren direct" en "Er komt snel genoeg een bevestiging met een routebeschrijving. Bij e-learning kunnen de deelnemers dezelfde dag al inloggen." Enkelen voegen nog toe: "Het is prettig dat ik alle deelnemers in één keer kan aanmelden" en "Er is altijd wel plek voor mijn mensen."

De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Soms duurt het weken voordat ik een bevestiging en een routebeschrijving krijg. Ik moet er zelf vaak nog achteraan." Over de mogelijkheden om te annuleren en te verzetten zijn de meesten tevreden. "Annuleren of verzetten is meestal geen probleem, tenzij je het heel kort van tevoren doet", zegt iemand. Een andere, overigens tevreden gestemde, referent merkt echter op: "Wij zitten in de gas- en oliewinning. Onze mensen horen soms pas een dag tevoren dat ze weg moeten. Het zou fijn zijn als we dan niet het volle pond aan annuleringskosten hoefden te betalen. We hebben dit al eens aangekaart maar dat heeft niet tot een andere gang van zaken geleid."

Opleidingsprogramma

Alle referenten die hun mening erover uitspreken, zijn tevreden tot zeer tevreden over de website en het opleidingsprogramma. Men merkt op: "De website is heel mooi en uitgebreid. De prijzen staan duidelijk aangegeven", "De website ziet er netjes uit. De informatie over de opleidingen is duidelijk en voldoende", "De inhoud van het programma klopt met de werkelijkheid" en "Ik moest even wennen aan de website, maar als je eenmaal doorhebt hoe hij in elkaar zit, is het heel makkelijk." Een referent voegt nog toe: "De opleidingsinhoud wordt duidelijk omschreven. Als je er toch niet uitkomt, kun je altijd nog de accountmanager bellen voor advies." Eén geïnterviewde geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept tevreden reacties op. Een meerderheid is zelfs zeer tevreden. Men is goed te spreken over de balans tussen theorie en praktijk, de afwisseling, het niveau en de aandacht die er is voor de individuele deelnemer. "Het niveau wordt aangepast aan de deelnemers. Als het nodig is, krijgen ze individuele aandacht", "Ze houden een goede mix aan tussen theorie en praktijk", "De cursussen worden goed gebracht. Er wordt ook wel grappig voorlichtingsmateriaal ingebracht om de sfeer wat te verhogen" en "Ik ben er zelf ook een paar keer bij geweest. Het wordt leuk gepresenteerd, niet saai. Het is elke keer anders. De ene keer staat er een auto in de brand en twee jaar later moeten ze een brandende unit blussen met een brandblusser." Het online onderwijs leidt in veel gevallen tot tevreden reacties: "Wij doen alle theorie via e-learning. Dat verloopt prima" en "In de ochtend ieder voor zich online bezig. De docent loopt dan rond en beantwoordt vragen. De middagen zijn voor de praktijk. Het werkt goed zo." Enkelen zetten echter ieder een kanttekening: "Het online leren beviel niet goed. Vooral onze oudere buitendienstwerknemers hebben moeite met de computer", "Aan de online training moesten mensen even wennen. Sommigen kozen toch weer voor contactonderwijs" en "De medewerkers missen het één-op-één contact met de docent. Ze kunnen maar moeilijk de zelfdiscipline opbrengen om de opleiding te volgen."

Opleiders

De helft van de referenten kent de opleiders een score 'tevreden' toe; de andere helft toont zich zeer tevreden. Men is goed te spreken over de persoonlijke en didactische vaardigheden van de docenten. Ook qua deskundigheid en praktijkervaring voldoen zij ruimschoots aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: "De docent is heel competent. Hij maakt er een leuke dag van", "Wij krijgen nooit klachten over de docenten, dus ik ga ervan uit dat het goed zit", "De docenten weten waarover ze praten. Ze zijn altijd positief en brengen het met humor", "Het zijn mensen met veel ervaring, zoals ambulancemedewerkers of ex-brandweerlieden. Ze geven goede, aansprekende voorbeelden", "De docent brengt veel praktijkervaring en deskundigheid in. Hij legt gemakkelijk contact en brengt het goed over" en "De trainer is een gemoedelijk iemand met veel kennis van zaken. Hij is enthousiast en goed op de hoogte van de actuele wijzigingen."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten (zeer) tevreden. IVM maakt zowel gebruik van boeken en mappen als van e-learning. Daarnaast is er sprake van oefenmateriaal voor de praktijklessen. Enkele referenten: "De boeken zijn goed, heel professioneel. De inhoud sluit aan bij het examen", "De boeken maken een goede indruk. Ze zien er gelikt uit", "Naast boeken en aanvullende mappen met proefexamens is er ook EHBO materiaal beschikbaar", "Bij de basistraining krijg je een boek. Bij de herhalingen worden stencils uitgereikt met nieuwe informatie en korte overzichten" en "De meeste lesstof is online beschikbaar. De programma's zijn gebruiksvriendelijk, actueel en afwisselend. Ze bestaan onder andere uit filmpjes, plaatjes en teksten. De praktische voorbeelden hebben zeker toegevoegde waarde." Een referent voegt nog toe: "De e-learning levert geen technische problemen op."

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over: "Je kunt kiezen uit meerdere vestigingen. De deelnemers hoeven meestal niet ver te reizen", "Het is goed te bereiken en er is voldoende parkeergelegenheid", "De sfeer is goed. Het zijn mooie klaslokalen en er is een goede kantine waar je een warme en koude lunch kunt krijgen", "Er is een heel ruim buitenterrein aanwezig. Alles is super strak en netjes" en "Alles wat nodig is, is voorhanden: een heel grote loods voor ontruiming en brand, brandpakken... het is allemaal gewoon prima!" Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Natraject

Over het natraject zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden, op één neutraal gestemde na. De examinering en certificering verlopen in grote lijnen naar wens. Een greep uit de reacties: "De deelnemers worden met behulp van proefexamens voorbereid op het examen", "Het examen wordt direct na afloop door IVM zelf afgenomen. Wie zakt, kan herexamen doen", "Ik kan op de online omgeving precies zien wie er gezakt is en op welk onderdeel. Zo nodig is individuele bijscholing mogelijk" en "Ik krijg via de mail een melding wie er geslaagd zijn. De certificaten worden direct na afloop met de post toegestuurd, of ik kan ze online downloaden." De deelnemers ontvangen een evaluatieformulier ter invulling. De accountmanager evalueert in de regel met de opdrachtgever. "We hebben twee keer per jaar een gesprek, waarin gevraagd wordt of wij tevreden zijn. Als er schokkende dingen zijn, dan wordt er eerder teruggekoppeld" en "De accountmanager vraagt regelmatig na hoe wij het het liefst zouden willen hebben", aldus enkelen. Degene die niet helemaal tevreden is, licht zijn score als volgt toe: "Er wordt niet met mij geëvalueerd. De certificaten moet ik van de website afhalen. Ik weet daardoor niet of alle deelnemers het certificaat wel hebben gekregen. Ik zou de certificaten liever in mijn mailbox krijgen. Maar ik weet niet of mijn voorganger misschien om deze gang van zaken heeft gevraagd." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "De e-learning bereidt goed voor op het examen", "Bijna alle deelnemers slagen", "Het slagingspercentage is 100%", "De deelnemers kunnen er goed mee vooruit in de praktijk", "Het zit er goed in. Wij doen zelf regelmatig BHV oefeningen. Ik kan het altijd aan de mensen zien als ze weer naar een training zijn geweest" en "Onze BHV-leider neemt het heel serieus. Hij is heel tevreden."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, kennen allen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men geeft aan dat er sprake is van een vast accountteam dat accuraat te werk gaat en goede service verleent. "Het contact is uitstekend. Ze zijn prima bereikbaar. Mijn vragen worden goed beantwoord", "Het e-mailadres werkt goed. Er zijn geen problemen met de inschrijving en de facturering", "Er worden vrijwel geen fouten gemaakt met de certificaten en IVM komt zijn afspraken stipt na", "Als ik een datum nodig heb voor een groepstraining, heb ik binnen twee à drie uur bericht terug" en "Ze nemen mij veel werk uit handen. Ik krijg trouw updates over welke deelnemer toe is aan een nieuwe opleiding. De facturering sluit goed aan bij de werkwijze van onze inkoopafdeling." Men is over het geheel genomen tevreden over de flexibiliteit: "Ze zitten niet te strak op het aantal deelnemers. Annuleren is geen punt" en "Het komt weleens voor dat iemand finaal vergeet er naartoe te gaan. Een belletje is dan voldoende om iets anders te regelen." Iemand voegt nog toe: "De presentielijsten en alle andere informatie worden goed bijgehouden. Ik kan er op ieder moment bij in het systeem." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het team is vaak niet bereikbaar. Niet alle leden zijn goed op de hoogte. Ik word niet geïnformeerd over wisselingen. Het gaat af en toe fout bij de aanmelding. Ik krijg soms het gevoel dat ze te druk voor me zijn. Ik heb dit herhaaldelijk ter sprake gebracht. Soms verbetert het even, maar dan vallen ze toch weer terug."

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten tonen zich (zeer) tevreden over het relatiebeheer; één geïnterviewde kent een score 'drie' toe. Een aantal referenten ontvangt periodiek een nieuwsbrief. Ook organiseert IVM seminars en contactdagen. Alle (zeer) tevreden gestemden geven aan dat er met enige regelmaat contact is met de directeur of een accountmanager: "We worden regelmatig even gebeld. Gelukkig is het nooit te commercieel van toon", "De directeur komt een paar keer per jaar langs om te bespreken of hij nog iets voor ons kan betekenen. Hij denkt met ons mee. Onze suggesties worden serieus genomen", "De accountmanager kent ons goed en is weleens in de werkplaats geweest. Hij weet welke hijswerktuigen wij gebruiken. Daardoor kan hij gemakkelijk op dingen inspelen" en "Als de accountmanager hier is, ziet hij wat er verbeterd kan worden en adviseert hij ons daarover. Dat geeft net dat beetje extra." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Het is niet dat ik er grote behoefte aan heb, maar ik zie en hoor niets van IVM. Ik moet er wel bij zeggen dat ik pas een half jaar in deze functie ben."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding is men, afgezien van één neutraal gestemde, tevreden tot zeer tevreden. "We hebben het gecheckt. De prijzen zijn prima", "Vergeleken met andere aanbieders zitten ze goed", "De prijzen zijn redelijk hoog, maar de kwaliteit ligt ook boven het gemiddelde", "Ze zijn zeker niet de goedkoopste, maar daar staat een stukje kwaliteit tegenover", "De goede prijs-kwaliteitverhouding is een van de redenen dat wij naar IVM zijn overgestapt" en "Ondanks het feit dat we tevreden zijn, doen we toch nog weleens een offerteronde. IVM komt daarbij nog steeds als beste uit de bus." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "De prijzen zijn marktconform, maar de service en de organisatie laten te wensen over. Dat drukt de kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van IVM; één geïnterviewde toont zich niet helemaal tevreden, om redenen genoemd bij voorgaande onderdelen. Men is in zijn totaliteit vooral positief over de inhoudelijke kwaliteit en het brede aanbod. Twee referenten: "IVM is een inhoudelijk goed trainingsinstituut. Ze weten waarover ze het hebben" en "Ze leveren een totaalpakket met daarin elke denkbare veiligheidsopleiding." Ook zegt men: "Ze zijn heel gespecialiseerd en hebben alles in huis om mensen goed te kunnen laten oefenen", "IVM gaat snel te werk en ontzorgt je", "De contacten zijn goed. De bereikbaarheid is prima en de prijs-kwaliteitverhouding uitstekend" en "Ze bieden veel startmomenten, locaties en mogelijkheden." Eén geïnterviewde brengt nog een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Wij zitten door het hele land. Helaas heeft IVM in het Westen nog geen opleidingslocaties." Alle referenten zijn genegen de open opleidingen van IVM aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Instituut voor Veiligheid & Milieu b.v. op 20-04-2017.

Algemeen

Het Instituut voor Veiligheid en Milieu B.V. (IVM) is specialist in arbeidsveiligheid, brandveiligheid, bedrijfshulpverlening en crisismanagement. Al meer dan 25 jaar geeft zij invulling aan het veiligheidsbewustzijn en veiligheidsbeleid binnen bedrijfsleven en overheid. IVM helpt organisaties en medewerkers veiliger werken. Dat doet zij onder andere door kennisoverdracht (door middel van training en advies) en detachering. Innovatie staat daarbij voorop. Inspelen op nieuwe, actuele ontwikkelingen maar ook op de wettelijke voorschriften die aan groepen beroepsbeoefenaren zijn verbonden. IVM biedt trainingen zowel incompany aan als via open inschrijving. Met name dankzij het feit dat het instituut in staat is om een perfecte match te creëren tussen de dagelijkse praktijk van de cursist en het gewenste kennisniveau, genereert men op dit moment méér opdrachten. Passend handelen in noodsituaties en het voorkomen van ongevallen zijn situaties waar IVM de helpende hand biedt. Onder andere door mensen op te leiden veiliger te werken maar ook door detachering van safety professionals en advisering.

Kwaliteit

IVM heeft een aantal trainers in vaste dienst maar kan ook bogen op een flexibele schil aan mensen die frequent worden ingezet. Laatstgenoemde groep schakelt men in op gespecialiseerde expertise. Daar waar nodig en mogelijk worden deze experts eveneens betrokken in de hele ontwikkeling van de inhoud van een training. Onder leiding van onderwijskundigen van IVM. Alle trainingen worden nauwgezet geëvalueerd. Dat gebeurt niet alleen schriftelijk maar ook doordat de onderwijskundigen trainingen bijwonen en hun bevindingen etaleren. Daar waar nodig past men trainingen aan. Nieuwe mensen beginnen met het geven van een proeftraining waarbij men wordt beoordeeld op zowel inhoud als didactische vaardigheden. Twee keer per jaar organiseert IVM een trainers-dag waarbij kennis wordt gedeeld en ervaringen worden uitgewisseld. Op verzoek van de markt is er inmiddels ook een door IVM ontwikkelde e-learning omgeving geïntroduceerd. Modules zijn gericht op VCA, BHV, Eerste Hulp, Brand, Communicatie en Ontruiming, EHBO, Veilig werken met heftrucks en Veilig werken met hoogwerkers. Zowel voor basis- als herhalingscursussen. Dankzij de positieve feedback zullen deze in de toekomst verder worden uitgerold. Trainingen richten zich op kennis én vaardigheden. Daar waar toetsen aan cursussen zijn verbonden, vormt e-learning onderdeel van blended learning en beoordeelt men de aanwezige vaardigheden aan de hand van praktijksituaties. Aangezien het instituut eveneens ISO-9001 gecertificeerd is, volgt men alle procedures nauwkeurig, volgens de aangegeven richtlijnen, op.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft IVM haar focus nader gedefinieerd en zijn er strategische keuzes gemaakt om de organisatie verder te professionaliseren. Die hebben onder andere betrekking op de markten waarbinnen het instituut nog meer als specialist gezien wil worden en de tools die daarvoor nodig zijn. Om dat goed in kaart te brengen, heeft men 'klantaccountteams' samengesteld die alle klantcontacten van A tot Z onderhouden. Klantbeleving staat voorop. Nog meer dan voorheen zal men met de opdrachtgever in gesprek gaan om te kijken waar zijn specifieke behoefte ligt en hoe IVM daarop optimaal kan inspelen. Haar kernkwaliteit 'specialist in veiligheidstrainingen' zal nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht, ondermeer in de diverse communicatie uitingen. Recent heeft men een nieuwe huisstijl en website ontwikkeld die beter aansluiten bij de huidige eisen die de omgeving daaraan stelt. Kennis delen staat bij IVM voorop. Niet alleen naar cursisten maar ook met samenwerkingspartners. Alles wat men doet, gebeurt vanuit het oogpunt hoe de klanten maximale winst uit hun inspanningen kunnen halen. Dankzij het streven naar langlopende relaties is IVM in staat om goed in te spelen op de wensen van de opdrachtgevers, mede ingegeven door het feit dat zij zeer goed op de hoogte is van wat er bij de klant en in de branche speelt. Mede daardoor is het instituut in staat om direct te schakelen.

De nieuwe e-learning modules zijn daar voorbeelden van. Maar ook het Oefen- & Examenobject voor SIR-C opleidingen en het IVM Reddingsteam en de Mobiele Trainings Units t.b.v. uitvoering op locatie van haar klanten. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

IVM heeft zichzelf al meer dan 25 jaar bewezen als specialist op het gebied van veiligheidstrainingen. Dat heeft zij mede aan haar goede naam en reputatie te danken als professionele, betrouwbare, deskundige en innovatieve partner. Haar trainingsaanbod is continu in beweging. Daar waar men kansen in de markt ziet, pakt men deze op en ontwikkelt initiatieven en tools die erop gericht zijn de opdrachtgever zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Intensivering van de klant contacten en het nog beter promoten van IVM als specialist op veiligheidsgebied staan de komende periode centraal. Relatiebeheer en natraject zullen dan ook meer aandacht krijgen waardoor IVM nog alerter en sneller kan schakelen op wensen van opdrachtgevers. Het krijgen van feedback is voor het instituut dan ook van grote waarde. Dankzij het feit dat zij daadwerkelijk luistert naar suggesties en alert daarop in weet te spelen, biedt IVM producten die goed aansluiten op de dagelijkse praktijk van de klant.

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