

Klanttevredenheidsonderzoek

Blom Opleidingen

11-08-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Blom Opleidingen 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	11

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, ondoorgankelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				50%	30%
Trainingsmateriaal③				30%	
Accommodatie④					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer			20%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② 2 referenten onthouden zich van een score voor de opleiders
- ③ 7 referenten onthouden zich van een score voor het trainingsmateriaal
- ④ 10 referenten onthouden zich van een score voor de accommodatie
- ⑤ 1 referent onthoudt zich van een score voor de prijs-kwaliteitsverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten doen al jaren zaken met Blom Opleidingen (hierna te noemen Blom). Het betreft meestal certificeringen of hercertificeringen van hun medewerkers. Hierover zegt men: "We namen eerst voornamelijk standaard trainingen af. Twee jaar geleden hadden we behoefte aan een maatwerktraining over 'veiligheid'. Dit hebben ze goed opgepakt, dus doen we nu ook de maatwerktrainingen bij hen" en "Ze zijn flexibel en kunnen snel reageren. Ook voor de in-house trainingen" en "Wat ons vooral bevalt zijn de korte lijnen en de flexibele manier van reageren. Soms willen we op zeer korte termijn iets organiseren en dit levert zelden problemen op." Allen vinden het inschrijvingsproces eenvoudig. Over het voortraject zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden.

Opleidingsprogramma

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. De opleidingen voldoen aan de verwachtingen en zijn in sommige gevallen aangepast naar de wens van de referent. De medewerkers worden vooraf door de opdrachtgever geïnformeerd over de op handen zijnde training. Afhankelijk van het soort training is er vooraf cursusmateriaal beschikbaar om zich voor te bereiden. Hierover wordt gezegd: “We hebben onze wensen besproken, dit is vastgelegd en vervolgens is de training ontwikkeld” en “De prijzen zijn van tevoren overeengekomen en zijn transparant. Hier wordt niet van afgeweken.”

Uitvoering

De trainingen bestaan uit een theoretisch en een praktisch gedeelte. Bij de meeste trainingen wordt een cursusdag gestart met een stuk theorie en wordt er vervolgens geoefend. “Tijdens de training wordt er goed geëvalueerd. Als onze medewerkers vragen hebben, wordt hier meteen op ingespeeld. Vaak worden er praktijkvoorbeelden uit onze eigen onderneming gebruikt”, “De verhouding theorie praktijk bevalt erg goed. Veel van onze medewerkers zijn niet gewend aan veel theorie. Voor hen is het prettig dat ze zich voor kunnen bereiden op de theorie, waardoor die tijdens de training zelf vaak korter kan zijn” en “De training bestaat voornamelijk uit theorie. Aan het einde wordt er wel geoefend en vervolgens wordt de training afgesloten met een examen.” Het slagingspercentage is erg hoog. De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleiding.

Opleiders

De meeste respondenten moeten zich baseren op de evaluaties en opmerkingen van hun medewerkers. Twee geïnterviewden vinden dat ze hierdoor te weinig informatie hebben over de opleider en geven daarom geen score. De andere respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de docenten. Enkele citaten: “Onze medewerkers vinden de manier van lesgeven erg prettig. Hij weet de juiste toon aan te slaan en door goede praktijkvoorbeelden te geven, ook de theorie aantrekkelijker te maken”, “Wij hebben niet aangegeven welke docent we wilden, maar zijn dusdanig tevreden over de huidige docent, dat we hebben aangegeven dat we hem volgende keer weer willen inzetten voor de training. Hij speelt heel goed in op de signalen van de groep en heeft heel goede kwaliteiten” en “Onze medewerkers geven in de evaluatie altijd aan tevreden te zijn met de docent. Hij weet goed antwoord te geven op vragen en deze om te zetten naar onze eigen situatie. Dit naar grote tevredenheid van onze mensen.”

Trainingsmateriaal

Zeven opdrachtgevers vinden dat ze onvoldoende inzicht in het trainingsmateriaal hebben, om hier een oordeel over te kunnen vellen. De andere drie opdrachtgevers zijn tevreden. Het trainingsmateriaal verschilt per cursus. In sommige gevallen is het een PowerPointpresentatie die gebruikt is tijdens de training, in andere gevallen zijn het cursusboeken die online kunnen worden gedownload. Volgens de opdrachtgevers ziet het materiaal er goed verzorgd uit en kun je dit als naslagwerk gebruiken.

Accommodatie

Geen van de referenten geeft een score op de accommodatie, omdat de trainingen in-house worden gegeven.

Natraject

De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De opleidingsdoelen en het behalen van een certificaat zijn bereikt. Zeker bij de veiligheidstrainingen wordt vaak een positief verschil gemerkt tussen de houding van de medewerker voor en de houding van de medewerker na de training. De certificaten worden naar de opdrachtgever gestuurd en deze verdeelt ze vervolgens onder de cursisten. Eén opdrachtgever geeft een neutrale score. “Het gebeurt regelmatig dat er iets niet goed is op het certificaat, bijvoorbeeld de achternaam. Heel vervelend, want dan is het pasje niet geldig. Dit wordt netjes gecorrigeerd, maar ik zou graag zien dat het de eerste keer correct wordt aangeleverd. Nu levert dit voor ons toch de nodige administratieve rompslomp op.”

Organisatie en Administratie

De meeste geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Blom. Hierover zegt men: “De facturatie verloopt vlot en meestal foutloos. Wanneer we een fout constateren, wordt deze snel opgelost”, “De contacten verlopen soepel. Als we bellen en onze contactpersoon is niet aanwezig, worden we vrij vlot teruggebeld. De certificaten ontvangen we vrij snel na afloop van de training” en “Het slagingspercentage is goed. Het merendeel van onze medewerkers slaagt de eerste keer.” Eén opdrachtgever geeft een neutrale score. “Over het algemeen zijn we tevreden. In sommige gevallen vind ik dat we vrij lang moeten wachten op het antwoord op onze vragen.”

Relatiebeheer

De contacten lopen niet voor alle opdrachtgevers hetzelfde. “Wij hebben een vaste contactpersoon die regelmatig belt met de vraag of alles goed loopt en of we nog trainingen willen plannen”, “Wij hebben alleen telefonisch contact als er iets geregeld moet worden. Dit is volgens onze wensen en we zijn hier dan ook tevreden over”, “We hebben alleen mailcontact en geen nieuwsbrief. Op zich niet belangrijk. Wanneer ik informatie wil hebben, kan ik dit altijd per mail opvragen” en “De contacten lopen goed. We ontvangen regelmatig een nieuwsbrief en meer is voor ons niet nodig.” Twee opdrachtgevers geven een neutrale score. Dit omdat er buiten de trainingsmomenten om, weinig contacten zijn. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding. Hierover zegt men: “We hebben nog niet zo lang geleden onderzocht of de prijzen nog steeds marktconform zijn. Dit blijkt zo te zijn. En daarbij is de kwaliteit van de opleidingen zeer hoog” en “Of de prijzen gelijk zijn aan die van de rest van de markt weet ik niet. We vinden de tarieven redelijk en de kwaliteit vinden we goed.” Eén respondent onthoudt zich van een score voor de prijs-kwaliteitsverhouding, omdat hij hier onvoldoende zicht op heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen in en over de samenwerking in zijn totaal. Eén van de opdrachtgevers zegt hierover: “Ze denken mee en geven advies. De beschikbaarheid is heel goed, waardoor wij ook op korte termijn trainingen kunnen plannen. Ik kan geen verbeterpunten noemen en ik zou ze zeker aanbevelen.” Dit blijkt het algemene standpunt te zijn. Alle opdrachtgevers zouden Blom van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				50%	30%
Trainingsmateriaal③				20%	50%
Accommodatie④				70%	10%
Natraject⑤			10%	40%	20%
Organisatie en Administratie⑥			10%	30%	40%
Relatiebeheer⑦				20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② 2 referenten onthouden zich van een score over de opleiders
- ③ 3 referenten onthouden zich van een score over het trainingsmateriaal
- ④ 2 referenten onthouden zich van een score over de accommodatie
- ⑤ 3 referenten onthouden zich van een score over het natraject
- ⑥ 2 referenten onthouden zich van een score over de organisatie en administratie
- ⑦ 2 referenten onthouden zich van een score over het relatiebeheer
- ⑧ 2 referenten onthouden zich van een score over de prijs-kwaliteitsverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste opdrachtgevers werken al jarenlang met Blom samen en zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. "In het verleden werden de trainingen op locatie in Etten-Leur gegeven. Ze hebben een nieuwe locatie in Schiedam geopend en deze is voor ons ideaal. De indeling is flexibeler. We kunnen nu medewerkers individueel inschrijven", "We doen al jaren zaken met Blom, zowel maatwerk als open trainingen. Sinds kort geven ze ons ook een maatwerk cursus. Dit is een gezamenlijk project met Blom" en "We doen al lang zaken met Blom. De beschikbaarheid is groot en de aanmelding is eenvoudig. De hoeveelheid cursisten fluctueert. Nu met het Corona virus is het aantal behoorlijk gedaald."

Opleidingsprogramma

De meeste referenten halen hun informatie van de website. Deze informatie is duidelijk. Enige citaten: "In principe halen we de informatie van de website. Als iets onduidelijk is, nemen we contact op met een van de medewerkers", "Onze medewerkers moet zich voorbereiden op de cursus door het trainingsmateriaal door te nemen. Dit materiaal kunnen ze downloaden van Internet", "De informatie is helder en de financiële kant is transparant en duidelijk", "De informatie halen we meestal van Internet, hier staat alles goed op" en "We hebben eerst veel maatwerk cursussen gedaan en nu meer open."

Uitvoering

De respondenten zijn tevreden tot heel tevreden over de uitvoering. De opleidingen komen overeen met de beschrijving. Overigens moeten de respondenten zich hier verlaten op de evaluaties van de deelnemers van de training. De cursisten worden in voldoende mate begeleidt. De opleidingen bestaan over het algemeen uit veel praktijk. Er wordt regelmatig geëvalueerd en ingesprongen op de vragen die de cursisten hebben. Het merendeel van de cursisten behaald een certificaat.

Opleiders

Twee referenten onthouden zich van een score over de opleiders, omdat ze hier onvoldoende zicht op hadden. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Hierover zegt men: "De docenten bevallen prima. We horen van onze medewerkers nooit een klacht en gaan ervan uit dat de docenten goed lesgeven" en "We vinden het niet nodig om naar specifieke docenten te vragen. De didactische en inhoudelijke kwaliteiten zijn van allen goed. Overigens baseren we dit op basis van de evaluaties van onze medewerkers." Verder is men van mening dat de docenten de groep goed begeleiden en dat ze prima inspelen op problemen waar ze tegen aanlopen.

Trainingsmateriaal

Drie respondenten onthouden zich van een score, omdat ze niet voldoende inzicht hebben in het trainingsmateriaal. De overige zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. "Via de website kun je Nederlandstalige boeken kopen. We hebben een aantal in het Engels laten vertalen. Dit is soms eenvoudig omdat ons werk een internationaal karakter heeft en onze monteurs dus ook met anderstaligen moeten samenwerken. Het is authentiek materiaal van Blom en kan ook als naslagwerk worden gebruikt" en "De cursisten kunnen het boek voor de cursus downloaden en zich voorbereiden op de cursus. Later kun je het materiaal gebruiken als naslagwerk."

Accommodatie

Twee referenten onthouden zich van een score over de accommodatie, omdat ze hier niet voldoende zicht op hebben. De andere referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Eén referent zegt hiervan: "De locatie is heel erg goed. Het is ruim opgezet. Je kunt hier veel meer oefeningen doen, dan bij ons op locatie.", "De locatie is prima. Ze kunnen veel meer lastgedragingen oefenen dan dat wij hier kunnen als de cursus intern is." Je kunt eenvoudig parkeren bij de locatie. Er wordt geen catering verzorgd.

Natraject

Drie geïnterviewden onthouden zich van een score over het natraject, omdat ze hier onvoldoende zicht op hebben. De overige geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Hierover zegt men: "Ze krijgen een certificaat aan het einde van de training en ik krijg hier een cc van", "Ik geloof wel dat er een eindevaluatie plaatsvindt, maar dit wordt niet met ons overlegd", "De deelnemers krijgen een certificaat. Als coördinator krijg ik hiervan een kopie, die ik kan uploaden in ons managementsysteem." Over de opleidingsdoelen zegt men: "Iedereen vindt dat de opleidingsdoelen gehaald zijn. Tot grote tevredenheid slagen bijna altijd al onze deelnemers." Eén geïnterviewde geeft een neutrale score. "Het gebeurt regelmatig dat er een fout sluipt in de certificaten. Alle gegevens worden digitaal aangeleverd en daarom zou dit eigenlijk niet mogen gebeuren.

Organisatie en Administratie

Twee opdrachtgevers onthouden zich van een score over de organisatie en administratie, omdat ze hier niet voldoende zicht op hebben. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden. Hierover zegt een referent: "We hebben een vaste contactpersoon en het gebeurt zelden dat we hem niet kunnen bereiken. Als dit zo is, laten we een bericht achter en ontvangen we altijd binnen één dag de door ons gewenste informatie", "Afspraken worden altijd nagekomen, de facturen komen snel en zijn normaal gesproken foutloos. We hebben nog geen klachten gehad". Eén opdrachtgever geeft een neutrale score. Hij is overigens in zijn algemeenheid tevreden, maar vindt het heel vervelend dat er af en toe fouten op de certificaten voorkomen.

Relatiebeheer

Twee respondenten onthouden zich van een score, omdat ze niet voldoende zicht hebben op het relatiebeheer. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. "Ik kan een voorbeeld geven waarom ik tevreden ben. Een aantal maanden geleden heeft Blom een nieuw lesboek ontwikkeld. Kort daarna werd ik hier al over geïnformeerd door middel van de nieuwsbrief" en "We zijn heel tevreden over de manier waarop contact onderhouden wordt. We worden regelmatig gebeld en daarnaast ontvangen we ook met enige regelmatigheid een nieuwsbrief. Meer contact hoeft er wat ons betreft ook niet te zijn."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding. Twee referenten onthouden zich van een score. "De prijzen zijn marktconform. We stellen jaarlijks een nieuw raamcontract op, waarin de prijzen zijn opgenomen. Voordat we dit raamcontract opmaken, doen we een marktonderzoek. Gezien het hoge percentage medewerkers die slaagt voor de training, vinden we dat de kwaliteit uitstekend is" en "We hebben wel eens informatie aangevraagd bij andere opleiders, maar Blom biedt een volledig pakket aan en denken altijd mee in oplossingen. De prijs is concurrerend, dus gezien de kwaliteit die ze leveren hebben we geen behoefte om over te stappen. We zijn heel tevreden met ze."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen en samenwerking in totaal. Enkele citaten: "Het totaalpakket is goed. Ze denken heel goed mee over een oplossing als iets niet goed werkt", "Ze kennen ons bedrijf heel goed en passen hun trainingen hierop aan. We hebben geen verbeterpunten en zouden ze zeker aanbevelen" en "Het contact met Blom is laagdrempelig en ze denken heel goed mee. Ik ben zeer tevreden met deze opleider!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Blom Opleidingen op 11-08-2020.

Algemeen

BLOM opleidingen is al meer dan 25 jaar binnen Nederland één van de grootste opleiders op het gebied van intern transport. Haar missie is het verbeteren van de transportwereld en het verder professionaliseren van het beroep van heftruckchauffeur. Daartoe biedt zij opleidingen gericht op het verbeteren van kennis en (acht verschillende) vaardigheden van professionele heftruckchauffeurs waarbinnen het aspect 'veiligheid' een steeds prominentere rol inneemt. Via opleidingen met een open inschrijving dan wel maatwerk gerelateerde incompany-trajecten worden mensen (verder) begeleid op hun vakgebied van heftruck- dan wel reachtruckchauffeur. Sinds dit jaar nemen ze digitaal examen af. Herhalingscursussen maken een belangrijk onderdeel van het opleidingspallet uit. De meeste trainingen worden afgesloten met een examen door een geaccrediteerde instructeur.

Kwaliteit

De meeste docenten en instructeurs zijn in vaste dienst en werken verspreid over de twintig locaties in het land. Deze locaties bevatten een ingerichte praktijkruimte met oefenmaterialen waarbij de cursist zelf aan de slag kan. Daarnaast kan men bogen op een poule aan freelance instructeurs. Zij worden vanuit de centrale locatie in Hengelo ondersteund in de uitvoering van hun activiteiten. Bij de incompany-trainingen verdiept men zich vooraf in de werkwijze en aanwezige apparatuur bij de opdrachtgever om in de cursussen zo nauwgezet mogelijk aan te kunnen sluiten bij de gewenste resultaten. Alle trainingen worden geëvalueerd en waar nodig aangepast. Drie tot vier keer per jaar biedt het docentenoverleg als platform aan de instructeurs de mogelijkheid om met elkaar van gedachten te wisselen over het vakgebied, aangescherpte eisen en innovatieve ontwikkelingen. Zo ligt binnen de trainingen die BLOM opleidingen verzorgt, de nadruk op het aspect 'veiligheid'. Hef- en reachtruckchauffeurs krijgen dan ook niet alleen theoretische kennis aangereikt maar moeten tijdens de praktijklessen aantonen dat zij ook over de vereiste en gewenste vaardigheden beschikken. Bovenstaande schetst dat het instituut kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan. Sinds kort werkt BLOM opleidingen nauw samen met ondernemersvereniging Evofenedex, een netwerk van Nederlandse handels- en productiebedrijven met een logistieke of internationale operatie. Alle klanten van Evofenedex worden bij BLOM opleidingen ondergebracht.

Continuïteit

Voor de komende periode is de verwachting dat er een verdergaande automatiseringstrend zal doorzetten. Tevens is de afhandeling van trainingen met een open inschrijving verder geautomatiseerd en zijn de trainingen in meerdere talen beschikbaar gesteld. Naast deze trend verwacht men dat de groei zich doorzet. Mede ingegeven door de centrale positie die het veiligheidsaspect meer en meer binnen de trainingen inneemt en het feit dat certificaten periodiek vernieuwd moeten worden. Bij de cursussen speelt men dan ook nadrukkelijk in op de meest actuele ontwikkelingen (zowel op het gebied van wettelijke bepalingen als productinnovaties) en op de dagelijkse praktijk van de chauffeur. BLOM opleidingen is één van de ondertekenaars van de nieuwe Code 'Gezond en Veilig Magazijn'. Deze code beschrijft een groot aantal 'good practices' waarmee magazijnen invulling kunnen geven aan de vele wetten en regels waaraan een gezonde en veilige werkomgeving moet voldoen. De mens neemt hierbinnen een centrale positie in. Mede hierdoor schenkt het instituut ook veel aandacht aan de rol van leidinggevenden. Zij worden actief betrokken bij de ontwikkeling en educatie van hun medewerkers zodat zij in de dagelijkse praktijk in staat zijn om hen op een juiste manier te begeleiden.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van BLOM opleidingen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BLOM opleidingen werkt met kleine groepen zodat de instructeur de individuele cursist maximaal aandacht kan schenken. Naast de basiskennis theorie schenkt men veel aandacht aan het werken met de heftruck en reachtruck in de praktijk. De nadruk in de trainingen ligt dan ook op het aanleren van de gewenste en vereiste vaardigheden zodat calamiteiten tot een minimum kunnen worden beperkt. Mede dankzij deze opzet kunnen cursisten eveneens veel van elkaar leren. Dankzij het feit dat BLOM opleidingen in staat is om een juiste transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen, maakt dat zij al jaren een gewaardeerde partner voor opdrachtgevers is gebleken.

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