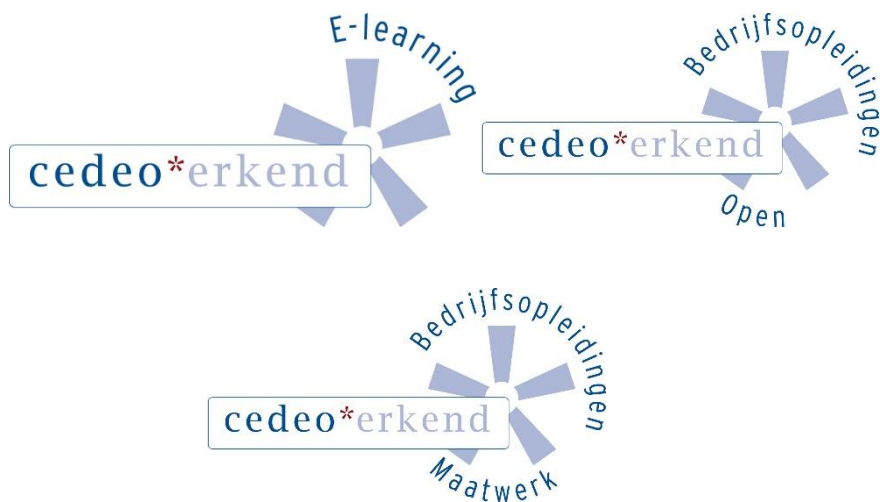


Klanttevredenheidsonderzoek

Kompas Veiligheidsgroep B.V.

27-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kompas Veiligheidsgroep 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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	7
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	12
BEZOEKVERSLAG	17
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	19

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, ondoordringend 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma			11%	89%	
Inhoud		11%		44%	44%
Opleiders②				56%	33%
Leeromgeving				56%	44%
Afronding				78%	22%
Organisatie en administratie				56%	44%
Relatiebeheer③				89%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				67%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			11%	78%	11%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De route naar Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) en de initiële stappen in het voortraject worden positief beoordeeld door de referenten. Zij geven aan voor Kompas te kiezen op basis van adviezen van collega's, eerdere ervaringen en de bekendheid met het instituut. De aanmeldingsprocedure, veelal gefaciliteerd door de werkgever, wordt beschreven als overwegend soepel, ondanks dat enkele geïnterviewden opmerken dat de toegankelijkheid van de e-learning en het inschrijvingsproces verbetering behoeft. "De inschrijving ging via mijn werkgever, wat het proces vergemakkelijkte. Hoewel de vindbaarheid van de e-learning en de inschrijvingsprocedure zelf duidelijker kon", merkt een respondent op. Anderen benadrukken de positieve aspecten van de flexibiliteit van het instituut, zoals het last-minute kunnen toelaten van deelnemers tot de e-learning, wat als een sterk punt wordt beschouwd. "Ik waardeer de flexibiliteit van het instituut, vooral hoe zij omgaan met last-minute inschrijvingen", deelt een ander. Gesprekken voorafgaand aan de training lijken niet de standaardprocedure voor elke geïnterviewde te zijn, wat suggereert dat de communicatie en het vaststellen van concrete doelen variëren afhankelijk van de specifieke situatie en behoeften. Ondanks deze variatie in ervaringen, wordt de samenwerking met het instituut tijdens het voortraject algemeen positief beoordeeld. Referenten die directe interacties hadden met medewerkers van het instituut, zoals de directeur of de accountmanager, beschrijven deze gesprekken als constructief, met een duidelijke focus op het afstemmen van verwachtingen en het vaststellen van meetbare doelen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte zoals vooraf gepresenteerd, worden door de meerderheid van de geïnterviewden ervaren als duidelijk en goed afgestemd op hun wensen en behoeften. Respondenten geven aan dat het programma voldoende ruimte bood voor persoonlijke invloed en dat eventuele wijzigingen konden worden aangebracht. “Het was allemaal heel duidelijk; aanpassingen maken was geen probleem”, bevestigt een van de geïnterviewden. De communicatie over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen voorafgaand aan de start werd als adequaat beschouwd, met details die helder en tijdig werden gedeeld. De financiële aspecten van het opleidingsprogramma, inclusief de offerte, worden unaniem als correct, duidelijk, foutloos en met een heldere presentatie omschreven. “De financiële kant was helder uiteengezet, zonder fouten en op tijd aangeleverd”, merkt een respondent op. Dit onderstreept de transparantie en de efficiëntie van het instituut in het delen van essentiële informatie met de deelnemers. Echter, één referent geeft een neutrale score en licht toe dat, hoewel voor hen als terugkerende deelnemer de informatie duidelijk was, een nieuwkomer mogelijk moeite zou hebben met het verkrijgen van volledige duidelijkheid uit de geboden informatie. Deze persoon suggereert dat de communicatie, vooral via e-mail, uitgebreider zou kunnen zijn met meer details over de duur en de inhoud van het programma. “Voor een nieuwkomer zou de informatie zoals gepresenteerd in de e-mails onduidelijk zijn; meer specifieke details over wat het programma inhoudt en hoe lang het duurt, zouden welkom zijn”, verduidelijkt deze respondent.

Inhoud

De inhoud en het aanbod van de cursussen, zoals gepresenteerd via de website of het intranet, sluiten goed aan bij de verwachtingen en afspraken uit het opleidingsprogramma en de offerte. De overgrote meerderheid van de respondenten is zeer te spreken over de e-learning componenten, waarbij de nadruk ligt op de positieve aspecten van deze leerervaring. Het programma kent een variatie in de benadering van leren, waarbij sommige deelnemers uitsluitend via e-learning worden opgeleid, terwijl anderen de e-learning gebruiken als voorbereiding op een praktijkgedeelte. Weer anderen ervaren een cyclisch patroon waarbij het ene jaar e-learning wordt aangeboden en het andere jaar een praktijkgedeelte. Respondenten prijzen de interactieve en afwisselende aard van de e-learning. “De veelzijdigheid in leermethoden, van video’s tot quizzen, maakte het leren boeiend en effectief”, bevestigt een deelnemer. Een ander benadrukt: “Deze afwisseling hield de cursus interessant en zorgde ervoor dat ik actief bij het leerproces betrokken bleef.” Echter, één respondent die enkel de e-learning component heeft doorlopen zonder de aanvulling van een praktijkgedeelte, uitte ontevredenheid. Deze persoon was niet op de hoogte van hoe de cyclus van e-learning en praktijktraining binnen zijn organisatie was georganiseerd en speculeert dat er mogelijk volgend jaar een praktijkgedeelte volgt. “Ik heb alleen de e-learning gehad, zonder enige praktijkoefening, wat ik ongeschikt vind voor een cursus waarbij je fysieke handelingen moet kunnen uitvoeren. Zonder praktijk is de cursus gewoon incompleet”, deelt deze deelnemer. Dit illustreert dat het ontbreken van praktijkervaring voor deze specifieke respondent een significante reden is voor een lagere tevredenheidsscore. Ondanks deze enkele kritische noot, is de feedback over de e-learning overwegend positief, met lof voor de kwaliteit, interactie, en de afwisseling van leermethoden. “De programma’s zijn duidelijk, afwisselend en interactief, waardoor zelfs herhaalde deelname interessant blijft”, voegt een ander toe.

Opleiders

De begeleiding binnen het opleidingsprogramma ontvangt grotendeels positieve beoordelingen van de deelnemers, vooral met betrekking tot de inhoudelijke en didactische ondersteuning. De feedback varieert van tevredenheid over de helderheid van instructies tot waardering voor de uitgebreide antwoorden en feedback die deelnemers ontvangen tijdens het programma. Eén respondent geeft echter aan dat de begeleiding in de e-learning component tekort schoot, vooral wat betreft de duidelijkheid over het voltooien van onderdelen. “Het was niet zo duidelijk wanneer je een onderdeel had behaald. Dat werd slecht begeleid in de e-learning.” Desondanks onderstrepen veel deelnemers de kwaliteit van de feedback en de manier waarop het programma hen door de stof leidt. “Het is in principe duidelijk en je krijgt goede feedback op je vragen, dus daarin word je goed begeleid”, licht een respondent toe. Deze positieve ervaring wordt verder bevestigd door anderen, die de feedback tijdens quizzen en de gestructureerde aanpak van het programma als nuttig en verhelderend ervaren. “Je wordt duidelijk door het programma heen geloodst in wat je moet doen. En op je quizvragen krijg je goede feedback als je iets fout doet”, deelt een ander.

Leeromgeving

De leeromgeving ontvangt lovende kritieken voor zijn rijkdom aan materiaal en de manier waarop deze is georganiseerd en gepresenteerd. Deelnemers benadrukken vooral de waarde van de video-ondersteuning en de interactieve quizen die de leerervaring verrijken. “De filmpjes waren een prima aanvulling, ze hielpen echt om de stof beter te begrijpen”, zegt een van de respondenten. Een ander voegt toe: “De combinatie van kijken, lezen en daarna testen met quizen maakt dat je de stof echt goed opneemt.” De actualiteit en relevantie van het materiaal worden ook geprezen. “Alles is up-to-date en sluit naadloos aan bij wat we nodig hebben voor onze training. Het voelt alsof het speciaal voor ons is gemaakt”, merkt een deelnemer op, wat wijst op de toegesneden aanpak van het opleidingsprogramma. Deze sentimenten worden verder versterkt door de veelzijdigheid in leermethoden die worden toegepast binnen de e-learning omgeving. “Het is duidelijk dat er veel aandacht is besteed aan hoe de informatie wordt aangeboden. De afwisseling tussen lezen, video’s en quizen houdt het boeiend”, deelt een ander. Bovendien waarderen deelnemers de feedback die ze krijgen op hun prestaties binnen de leeromgeving. “Wanneer je een fout maakt in een quiz, krijg je niet alleen te horen dat het fout is, maar ook waarom, wat echt helpt bij het leerproces”, illustreert een respondent. Deze feedback helpt niet alleen bij het corrigeren van fouten maar ook bij het verdiepen van het begrip van de stof.

Afronding

De afronding van de training wordt door de deelnemers als goed georganiseerd en ondersteunend ervaren, met de uitreiking van certificaten als een bevestiging van hun prestaties. Naast de certificering, wordt de beschikbaarheid van wekelijkse of maandelijkse opfrissers - bedoeld om de stof actueel te houden - door veel respondenten positief ontvangen, hoewel sommigen aangeven hier geen gebruik van te maken wegens tijdgebrek of andere prioriteiten. “De e-learning is afgerond met een certificaat en een wekelijkse opfrisser, wat een fijne manier is om bezig te blijven met de stof”, deelt een deelnemer. Een ander voegt toe: “Je krijgt een certificaat na het afronden van de test, en het programma biedt maandelijkse ‘memotrainingen’ aan, wat ik erg prettig vind.” Sommige respondenten merken op dat zij de optie voor deze aanvullende trainingsmogelijkheden niet hebben ontvangen of mogelijk zelf hebben uitgezet, maar geven aan dit wel een waardevolle aanvulling te vinden. “Ik weet dat er memotrainingen zijn, maar die optie heb ik nooit gekregen. Misschien heb ik het zelf uitgevinkt, maar ik zou dat eigenlijk wel graag gehad willen hebben”, reflecteert een respondent. De effectiviteit van de training in de praktijk en het bereiken van trainingsdoelen worden ook besproken, waarbij deelnemers aangeven dat de training hen goed heeft voorbereid en dat ze de geleerde vaardigheden in hun werk kunnen toepassen.

Organisatie en administratie

De tevredenheid over de organisatie en administratie van Kompas is groot. Referenten waarderen de gemakkelijke bereikbaarheid van het instituut via de website, e-mail, en telefonisch, evenals de snelheid en nauwkeurigheid waarmee op hun vragen en specifieke wensen wordt gereageerd. “Alles is gewoon op orde en op tijd. Ik heb nog nooit een probleem gehad daarmee”, bevestigt een deelnemer, wat duidt op een efficiënte en betrouwbare administratieve afhandeling. De reacties op specifieke wensen en de tijdigheid van de verstrekte informatie worden eveneens positief beoordeeld. “Alle informatie die we nodig hebben is altijd keurig op tijd”, merkt een respondent op. Deze tevredenheid strekt zich ook uit tot de wijze waarop afspraken worden nagekomen en de overeenstemming van de rekening met de gemaakte afspraken, zonder dat er sprake is van onaangename verrassingen of afwijkingen. Bijzondere waardering is er voor de snelle en bevredigende afhandeling van vragen en klachten. “Ik ben heel tevreden over hoe snel ze reageren. Ik had een keer een vraag en binnen een uur had ik daar antwoord op”, deelt een ander, wat de responsiviteit en klantgerichtheid van het instituut benadrukt. Dit wordt verder ondersteund door de ervaring van een deelnemer die aangeeft hoe flexibel het instituut is bij het aanpassen aan veranderende omstandigheden, zoals een wisseling van werkgever, waarbij de nodige administratieve wijzigingen snel en secuur worden doorgevoerd. Een voorbeeld van flexibiliteit wordt ook genoemd door een respondent die de e-learning niet binnen de gestelde periode had voltooid. “Ik ben heel tevreden over hun backoffice. De e-learning is altijd een bepaalde periode beschikbaar en ik ben regelmatig net te laat met deelnemen. Toch mag ik de e-learning dan altijd alsnog doen als ik mail, dus dit vind ik heel prettig en flexibel.” Dit illustreert de bereidheid van het instituut om tegemoet te komen aan individuele situaties en behoeften.

Relatiebeheer

Bij de beoordeling van het relatiebeheer door het instituut, geven de meeste respondenten aan tevreden te zijn over de manier waarop de relatie wordt onderhouden, ook buiten de actieve trainingsperiodes om. Een opmerkelijk aspect is dat sommige deelnemers de voorkeur geven aan minimale communicatie buiten de trainingen om, zoals geïllustreerd door de opmerkingen: “Ik hoor tussendoor niks van ze en dat is wel prima zo” en “Behalve de opfrisser vanuit de e-learning hoor ik niks, maar ik vind dat wel fijn.” Echter, één respondent suggereert dat er ruimte is voor verbetering in het persoonlijk contact en de opvolging van specifieke vragen of verzoeken. Hij zegt: “Als ik Kompas was, dan zou ik meer persoonlijke aandacht besteden aan het de klant. Ik vind dit een gemiste kans voor het instituut om de relatie verder te verdiepen en te personaliseren.” Het initiatief voor contact lijkt voornamelijk vanuit de deelnemers zelf te komen. Sommigen geven aan af en toe een mail te ontvangen hetgeen als voldoende wordt beschouwd. De communicatiekanalen variëren van e-mail tot website en mailings, met een frequentie die over het algemeen als passend wordt ervaren. Eén respondent kon geen specifieke feedback geven op het relatiebeheer omdat alle communicatie met Kompas op dit gebied via zijn werkgever gaat.

Prijs-kwaliteitverhouding

De algemene perceptie van de prijs/kwaliteitverhouding van het aangeboden opleidingspakket door het instituut wordt door de meeste respondenten als positief beoordeeld. Deelnemers die een mening konden vormen over deze verhouding, geven aan dat de prijs die zij hebben betaald in lijn ligt met de kwaliteit van de geboden training. “Het is gewoon een prima prijs per persoon waar je op uitkomt, marktconform en zeker niet duurder dan vergelijkbare aanbieders” en “Prima verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. Ik ben hier gewoon tevreden over”, zijn illustratieve opmerkingen die aangeven dat de respondenten de kosten van de training rechtvaardig vinden in verhouding tot wat zij ervoor terug hebben gekregen. Een aantal respondenten kon echter geen directe feedback geven op de prijs/kwaliteitverhouding, aangezien de betaling en afhandeling via hun werkgever is gegaan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de projectuitvoering en samenwerking met het instituut wordt door de respondenten positief beoordeeld, waarbij verschillende sterke punten worden benadrukt. Een belangrijk voordeel dat door deelnemers wordt genoemd, is het gemak en de tijdbesparing die de e-learning biedt voor het verlengen van de BHV certificering. Een aantal referenten zegt hierover: “Ik ben heel tevreden met de e-learning, ik ben heel blij dat ik mijn BHV-certificaat kan halen door middel van een e-learning omdat dat mij heel veel tijd scheelt. Ik hoef daarvoor geen kostbare werktijd op te offeren” en “Het is niet alleen flexibel, maar ook bijzonder tijdsefficiënt. Ik kan leren op momenten dat het mij uitkomt.” Naast de tijdsbesparing en flexibiliteit die de e-learning biedt, wordt als een ander sterk punt de diversiteit in de manieren waarop de leerstof wordt aangeboden (door middel van filmpjes en toetsen) genoemd. Deelnemers waarderen deze afwisseling omdat het de leerervaring verrijkt en aantrekkelijker maakt. “De combinatie van video's, interactieve quizen en leesteksten maakt de e-learning niet alleen boeiend, maar zorgt ook voor een dieper begrip van de stof”, illustreert een deelnemer. Ondanks de positieve punten worden er ook verbeterpunten genoemd. Zo wordt aangegeven dat de e-learning duidelijker mag zijn en dat het gemis van een praktijkcomponent door sommige deelnemers als een tekortkoming wordt ervaren. “Ik vind het praktijkstuk dat het mist gewoon echt heel jammer”, licht een respondent toe, suggererend dat een combinatie van e-learning met praktijkoefeningen de voorkeur heeft voor een meer complete leerervaring. Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven. Een ander punt van verbetering betreft de mogelijkheid om certificaten te downloaden, waarbij een respondent aangeeft dat het nadeel is dat je het certificaat maar één keer kunt downloaden. “Als je het certificaat niet meteen hebt gedownload, dan kan dat later niet nog een keer; dat vind ik wel een nadeel.” Dit wijst op een gebied voor verbetering in de toegankelijkheid en het beheer van digitale certificaten. Desalniettemin zou het merendeel van de respondenten het instituut aanbevelen aan anderen, wat duidt op een algemene tevredenheid over de aangeboden diensten en de kwaliteit van de e-learnings.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	20%	30%	40%
Opleidingsprogramma②			10%	30%	50%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	40%	30%
Accommodatie④					
Natraject		10%		80%	10%
Organisatie en Administratie		10%		40%	50%
Relatiebeheer		10%	30%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	10%	70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén persoon heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Twee personen hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Tien personen hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén persoon heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject van de cursussen van Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) zijn de meningen verdeeld. De meerderheid van de referenten is echter positief, waarbij het gemak van communicatie en de proactieve houding van het instituut vaak worden benadrukt. Referenten waarderen het dat er snel geschakeld kan worden en dat het instituut goed bekend is binnen hun organisaties. Een respondent merkt op: "We kunnen goed met elkaar communiceren, wat de samenwerking erg prettig maakt." Dit wordt ondersteund door een andere referent die de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagproces via het portaal en e-mailcontact benadrukt, wat het makkelijk maakt om deelnemers voor de cursussen aan te melden. Er zijn echter ook drie referenten die neutraal of minder tevreden zijn. Het gaat dan om het realiseren van maatwerk en het omgaan met personeelsswisselingen binnen het instituut. "Het grootste probleem ontstond toen ik uitzonderingen nodig had; dat was lastig te regelen. Het duurde ook best wel even voordat ik in contact kwam met iemand die wél die aanpassingen kon doen", deelt een referent. Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven.

Een andere referent die ook een neutrale score geeft, noemt dat hij geen voorgesprek heeft gehad over gewenste aanpassingen. Hij zegt hierover: “Het voortraject was mager, mede door ons, maar er was ook geen initiatief van hun kant. Ondanks onze langdurige samenwerking was er geen dialoog; we dienden slechts een aanvraag in zonder verdere afstemming van hun accountmanagers.” Een ander punt van verbetering betreft de soms omslachtige administratieve procedures, zoals aangegeven door een respondent die ontevreden over het voortraject is: “Het aanleveren van alle gegevens van deelnemers kost veel tijd en duurt te lang. Het kost ons veel tijd om alle gegevens aan te leveren. Dit kan veel efficiënter.” Toch blijft de algemene teneur positief, met meerdere referenten die tevredenheid uiten over de bestaande relatie en de bereidheid van het instituut om mee te denken en proactief voorstellen te doen, wat voor hen het voortraject overwegend als soepel en aangenaam doet ervaren.

Opleidingsprogramma

De flexibiliteit en aanpassingsvermogen van het opleidingsinstituut worden door de geïnterviewden breed gewaardeerd, waarbij het aanbod en de aangeboden oplossingen goed aansluiten op de specifieke behoeften van de verschillende organisaties. Referenten benadrukken de helderheid van de communicatie en de duidelijkheid van de offertes, wat het proces voor hen vereenvoudigt. “Alles is heel duidelijk en het aanbod sluit goed aan bij onze wensen”, vertelt een referent, terwijl een ander de flexibiliteit prijst: “Het is heel prettig dat onze mensen kunnen instromen op het moment dat ze aan wal zijn.” Dit aspect is vooral relevant voor organisaties met medewerkers die onregelmatige schema's hebben, zoals schippers. Een referent met een neutrale score uitte aanvankelijke frustraties over de leesbaarheid van facturen en de beperkte mogelijkheden in het maken van aanpassingen: “In eerste instantie hadden we niet het gevoel dat ze echt meewerkend waren in het maken van aanpassingen gericht op onze behoeftes.” Deze neutrale houding werd voornamelijk veroorzaakt door de initiële communicatieproblemen met het verkooppersoneel, maar er is melding gemaakt van verbetering na toewijzing van een vaste accountmanager. Specifieke aanpassingen voor doelgroepen zoals kinderen en scholen worden ook geprezen, waarbij het instituut speciale benaderingen en maatwerkoplossingen biedt. “Ze hebben een speciale aanpak die meer toegespitst is op scholen en kinderen. Daarin hebben ze zich goed op aangepast”, illustreert een andere referent. Trainingen op locatie en de ontwikkeling van speciale portalen voor inschrijvingen worden eveneens als positieve aspecten benoemd, wat de toegankelijkheid en het gemak voor de deelnemende organisaties verhoogt. Hoewel enkele respondenten aangeven dat er in hun geval geen nieuwe aanpassingen nodig waren omdat de bestaande arrangementen al goed functioneerden, wordt de algehele tevredenheid over de aangeboden maatwerkoplossingen en de responsiviteit van het instituut duidelijk naar voren gebracht. Een referent heeft geen zicht op de offerte omdat dit centraal geregeld wordt binnen zijn organisatie. Hij geeft daarom geen score op dit onderdeel.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingsprogramma's wordt overwegend positief ontvangen door de respondenten, met een sterke nadruk op de interactieve elementen en de praktische toepasbaarheid van de leerstof. De cursussen worden als goed afgestemd op de specifieke behoeften van de organisaties ervaren, met een lovenswaardige integratie van theorie en praktijk. “De afwisseling tussen theorie en praktijk is goed geregeld, wat de cursus erg waardevol maakt”, merkt een referent op. Een ander voegt toe: “Het is heel interactief, wat de betrokkenheid en de tevredenheid van alle cursisten verhoogt.” Echter, één respondent geeft een neutrale score vanwege het niet nakomen van specifieke afspraken. Met name het regelmatig schakelen met de accountmanager heeft niet plaatsgevonden zoals verwacht. Deze referent uit frustratie over de vele wisselingen van accountmanagers, wat leidde tot communicatieproblemen met de facilitaire afdeling: “Er was afgesproken dat er regelmatig geschakeld zou worden met de accountmanager, maar dit is niet gebeurd, wat voor veel frustratie zorgde.” Ondanks deze communicatieproblemen erkent deze respondent de kwaliteit van de training op de belangrijke onderdelen, zoals de afwisseling tussen theorie en praktijk. De didactische werkvormen, waaronder rollenspelen, groepsopdrachten en praktijkoefeningen, worden algemeen gewaardeerd en dragen bij aan een dynamische en effectieve leerervaring. “Deelnemers waarderen de oefeningen en het uitvoeren van praktische taken zoals brandblussen, wat door iedereen wordt gedaan”, illustreert een referent. De positieve feedback over de interactieve aanpak en de tevredenheid onder cursisten benadrukt de succesvolle uitvoering van de programma's, ondanks de uitdagingen met betrekking tot communicatie en afspraken met de accountmanagers.

Opleiders

De opleiders worden over het algemeen zeer gewaardeerd door de respondenten, waarbij hun deskundigheid, aanpak en het gebruik van relevante praktijkvoorbeelden centraal staan. De trainers, vaak professionals uit de praktijk zoals brandweertliden, worden geprezen om hun vermogen om leerzame en boeiende sessies te leiden. “De trainers zijn sympathieke, leuke mensen die veel uit eigen ervaring vertellen”, licht een referent toe, wat aangeeft hoe de persoonlijke benadering en achtergrond van de trainers bijdragen aan de positieve leerervaring. Respondenten benadrukken ook dat de trainers goed aansluiten bij de bedrijfscultuur en specifieke praktijksituaties, wat het leerproces voor de deelnemers verrijkt. “Ze sluiten goed aan bij het bedrijf en geven goede praktijkvoorbeelden die aansluiten bij onze praktijk”, deelt een ander. De interactie met en begeleiding van cursisten door de trainers wordt eveneens positief beoordeeld. Trainers worden beschreven als deskundig en prettig in hun uitleg, wat bijdraagt aan een effectieve leeromgeving. “Ik vind ze heel deskundig. Hun manier van uitleggen is heel prettig”, zegt een respondent, en waarmee de didactische kwaliteiten van de trainers wordt onderstreept. De trainers worden ook gewaardeerd voor hun enthousiasme en engagement, wat de cursussen levendig en aantrekkelijk maakt. “De trainer is gewoon een hele duidelijke man die goed alles over kon brengen. Hij was ook heel enthousiast”, illustreert een referent, wat het belang van passie en betrokkenheid van de trainers benadrukt. Hoewel de feedback overwegend positief is, merken enkele respondenten op dat er variatie is in het niveau van de trainers. “De trainers zijn goed, maar zit wel verschil onderling tussen de trainers qua niveau”, wordt opgemerkt en wat aangeeft dat niet alle trainers op dezelfde wijze worden ervaren. Desondanks blijft de algemene indruk van de opleiders positief, met een sterke nadruk op hun praktijkervaring, deskundigheid en hun vermogen om boeiende en relevante trainingen te verzorgen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal, voornamelijk gebaseerd op e-learning, wordt over het algemeen positief beoordeeld door de respondenten. De diversiteit in de vormen van informatie (zoals tekst, vragen en filmpjes binnen de e-learning modules) wordt bijzonder gewaardeerd. “Het trainingsmateriaal was heel goed; er werd variatie aan informatievormen geboden, wat het leren boeiend en effectief maakte,” beaamt een respondent. Deze waardering voor de e-learning benadrukt de effectiviteit van het gebruikte materiaal in het overbrengen van de leerstof. Een andere respondent voegt toe: “De e-learning was verrijkend, met duidelijke filmpjes en interactieve vragen die onze kennis echt op de proef stelden.” Dit citaat ondersteunt verder de positieve ontvangst van de e-learning componenten van het trainingsmateriaal en illustreert hoe deze methoden bijdragen aan een interactieve en boeiende leerervaring. Echter, één respondent, die een neutrale score geeft, merkt op, dat ondanks de rijkdom aan informatie in de e-learning, het gebrek aan aanvullend ondersteunend materiaal voor naslagwerk een gemiste kans is. “Er is gebruik gemaakt van de e-learning, maar daarnaast geen ondersteunend materiaal; er was geen naslagwerk. Misschien zou een boekje of naslagwerk toch wel fijn zijn”, licht deze persoon toe, wat de behoefte aan fysieke of digitale materialen voor naslag benadrukt. Daarnaast is er vermelding van twee respondenten die geen zicht hebben op het gebruik van trainingsmateriaal, of specifiek aangeven dat er geen trainingsmateriaal werd gebruikt.

Accommodatie

Alle trainingen vinden incompany plaats.

Natraject

In het natraject van de trainingen is de ervaring met het verkrijgen van certificaten en de afronding overwegend positief, met een meerderheid van de respondenten die tevredenheid uitdrukt over de certificering en de beschikbare opfrismogelijkheden via e-learning. “Deelnemers krijgen een certificaat als bewijs van deelname, wat hen als BHV’er certificeert. Dit is voor ons een prima afronding”, deelt een respondent. De mogelijkheid om de kennis op te frissen via e-learning wordt ook gewaardeerd, zoals blijkt uit de volgende opmerkingen: “De wekelijkse opfrissers via e-learning zijn een uitstekende manier om de kennis vers in het geheugen te houden. Ik ben zeer tevreden hierover”, “Het gebruik van e-learning voor opfrissessies zorgt ervoor dat we onze vaardigheden actueel houden, wat enorm praktisch is” en “De opfrissers zijn ideaal getimed en inhoudelijk goed afgestemd, wat ons helpt om continu alert te blijven op onze BHV-verantwoordelijkheden.” Echter, één respondent uit ontevredenheid door aan te geven dat het proces om het certificaat te verkrijgen lang en lastig is, met als gevolg dat de certificaten nog steeds niet ontvangen zijn. “Het verkrijgen van het certificaat duurt heel lang. Het is een heel lastig en vervelend proces en we hebben ze nog steeds niet,” zegt deze referent. Dit illustreert een significant pijnpunt in de anders positief ervaren afronding van de trainingen. Over het algemeen lijken de trainingsdoelen bereikt te worden, met regelmatige opfrismogelijkheden die de implementatie van de geleerde vaardigheden in de praktijk bevorderen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld, waarbij de bereikbaarheid, flexibiliteit en het oplossen van problemen de hoge scores op dit onderdeel teweeg brengen. Respondenten geven aan dat het instituut goed reageert op vragen en verzoeken, met snelle en duidelijke communicatie. “Alles is duidelijk. Hun backoffice is snel en goed. We zijn heel tevreden”, zegt een respondent, terwijl een andere toevoegt: “Ik ben heel tevreden. De backoffice is goed te bereiken en ze lossen dingen snel en efficiënt op.” Daarnaast wordt de verbetering in de stabiliteit van de contactpersonen, zoals accountmanagers, opgemerkt: “De organisatie en planning is nu zeer goed. Het probleem met veel wisselingen in de accountmanagers hebben ze goed aangepakt.” Een respondent benadrukt de tevredenheid over de directe communicatielijnen: “Het gaat allemaal heel goed, er zijn snelle lijntjes en ze reageren altijd goed op onze vragen en verzoeken.” Echter, één respondent uit ontevredenheid door aan te geven dat problemen niet effectief worden aangepakt en dat er een gebrek is aan respons op klachten: “Je wordt met een kluitje in het riet gestuurd; ze reageren niet op problemen. Je krijgt niet altijd wat terug en ze komen niet met goede oplossingen.” Dit onderstreept een ervaring waarbij de verwachtingen niet zijn waargemaakt. Vooral voor wat betreft het omgaan met klachten en het bieden van oplossingen. Ondanks dit geïsoleerde geval van ontevredenheid, lijkt de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden te zijn met de organisatie en administratie van het instituut.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van Kompas zijn de meningen verdeeld. Een deel van de respondenten ervaart positieve interacties, waarbij het instituut proactief en betrokken handelt. Zo merkt een referent op: “Ze zijn heel proactief. Ze laten ons altijd weten wanneer mensen weer op training moeten om certificaten te herhalen en er wordt altijd heel fijn meegedacht.” Dit wordt ondersteund door een ander die tevredenheid uit over het onderhoud van contact, ondanks een voorkeur voor minimale communicatie: “We horen niet veel, maar dat is wenselijk. De communicatie is beperkt tot één keer per jaar om alles te herhalen, wat ons goed uitkomt.” Aan de andere kant uiten sommige geïnterviewden dat ze neutraal zijn of ontevreden zijn over het contact. Voornamelijk vanwege het gebrek aan consistentie in het contact en de opvolging van vragen of behoeften. “Er zijn veel wisselingen in het contact geweest. We hadden iedere keer een andere accountmanager, wat niet altijd goed was voor de relatie”, deelt een respondent. Een ontevreden referent geeft aan: “We hebben zo weinig contact met ze en ze bieden ons niet aan wat we echt willen qua aanpassingen. We gaan om deze reden in de toekomst dan ook naar een andere aanbieder.” Een specifiek punt van verbetering betreft het gebrek aan opvolging en persoonlijke aandacht. “Ik had een vraag gesteld over een mogelijk vervolg voor een kleine groep, maar dit is niet echt opgepakt. Een gemiste kans”, licht een respondent toe. Daarnaast merkt een ander op: “We hebben helemaal niets meer gehoord, wat ik wel raar vind. Zelfs geen bericht over de certificering of een mailtje over hoe het nu gaat.” Hoewel sommige respondenten tevreden zijn over de proactieve houding en de duidelijke communicatie van het instituut, wijzen anderen op verbeterpunten zoals het waarborgen van consistentie in het contact en het beter afstemmen op de specifieke behoeften en verwachtingen van de klant.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden trainingen lopen uiteen onder de respondenten. De meerderheid vindt de verhouding marktconform en is tevreden met wat er voor de prijs wordt geboden. “De prijs/kwaliteitverhouding is gewoon marktconform”, geeft een respondent aan. Deze mening wordt gedeeld door anderen die opmerken: “De prijs/kwaliteitverhouding is prima; marktconform en een goede prijs per persoon.” De respondent met een neutrale score geeft een verbeterpunt met betrekking tot de jaarlijkse prijsverhogingen: “Er zijn verbeterpunten, zoals de forse jaarsverhogingen. We zien dat niet voldoende terug in het aanbod.” Dit duidt op een gevoel dat de verhogingen niet geheel gerechtvaardigd zijn door verbeteringen in het aanbod. Daarentegen uit de referent die een ontevreden score geeft, bezorgdheid over de kwaliteit in relatie tot de prijs, vooral door het gebrek aan responsiviteit op behoeften en gewenste aanpassingen: “De kwaliteit is te laag; ze reageren slecht op onze behoeften en de aanpassingen die we willen. Ik vind de kwaliteit onder de maat. De prijs is niet te hoog, maar dat staat niet in verhouding tot de kwaliteit.” Niettemin zijn er ook positieve geluiden te horen, zoals van een respondent die na constructieve dialogen met het instituut een verbetering opmerkt: “Na meerdere gesprekken met het instituut is de situatie nu beter geworden en zijn we tevreden.” Dit laat zien dat het instituut openstaat voor feedback en streeft naar verbetering van hun diensten. Omdat de financiële afhandeling van de training via een andere afdeling ging, heeft één referent geen zicht op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten uiten overwegend positieve gevoelens over de samenwerking en de kwaliteit van de opleidingen bij Kompas, waarbij verschillende aspecten in het bijzonder worden geprezen. “De proactieve houding en de manier waarop het instituut ons ontzorgt door zelf met reminders te komen wanneer onze mensen weer op training moeten, is werkelijk uitstekend”, benadrukt een tevreden klant. Een andere respondent voegt hieraan toe: “De kwaliteit van de opleidingen en de deskundigheid van de trainers springen er echt uit; dit maakt een significant verschil in vergelijking met andere instituten waar we mee hebben gewerkt.” Een ander punt van waardering is de flexibiliteit en het maatwerk dat het instituut biedt: “Elke keer dat we specifieke wensen of behoeften hebben, streeft het instituut ernaar om hieraan tegemoet te komen, wat we enorm waarderen”, zegt een tevreden klant. Dit toont aan dat het instituut bereid is om zich aan te passen en maatwerk te leveren waar nodig. Ondanks de vele positieve aspecten worden er ook verbeterpunten aangehaald. Eén respondent merkt op: “Het instituut kan soms wat star zijn in het maken van aanpassingen en veranderingen; meer flexibiliteit zou welkom zijn.” Een ander verbeterpunt dat naar voren komt is de wens voor consistentie in het contact: “De vele wisselingen in de accountmanagers maken het soms lastig om een stabiele relatie op te bouwen, wat echt een verbeterpunt zou zijn voor Kompas.” Dit benadrukt de behoefte aan meer continuïteit en minder verandering in de contactpersonen. De referent die eerder al niet tevreden was over het oplossen van de problemen geeft op dit onderdeel een neutrale score. Zijn opmerkingen zijn reeds op andere onderdelen weergegeven. De meeste respondenten erkennen de sterke punten van het instituut, zoals de proactieve benadering, de persoonlijke aandacht, en de kwaliteit van de opleidingen. Terwijl sommigen de flexibiliteit en het maatwerk prijzen zijn er anderen die juist ruimte voor verbetering zien in op dit gebied. Ondanks deze gemengde meningen over specifieke aspecten, geven negen van de tien respondenten een positieve beoordeling voor hun tevredenheid en samenwerking in totaliteit, en zouden zij in de toekomst ook zeker met Kompas verder willen blijven werken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③				60%	
Accommodatie				90%	10%
Natraject④				70%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤				90%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén persoon heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vier personen hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Twee personen hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén persoon heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Zes personen hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de evaluatie van het voortraject van de standaardopleidingen bij Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas), wordt duidelijk dat veel deelnemers positieve ervaringen hebben met de inschrijvingsprocessen en de samenwerking. De snelheid en het gemak waarmee inschrijvingen plaatsvinden, wordt breed gewaardeerd. Een aantal citaten ter illustratie: "Het ging allemaal prima, we werken al langer met hen samen, schakelen is altijd heel makkelijk" en "Inschrijven gaat via een online portaal en dat is echt één druk op de knop en het is voor elkaar." De manieren waarop deelnemers aan het instituut zijn gekomen, variëren van persoonlijke zoektochten op het internet tot via de werkgever, met een aantal respondenten die aangeeft dat zij door hun werkgever zijn aangemeld. Dit illustreert de diversiteit in de kanalen via welke deelnemers in contact komen met het instituut, alsook de rol die werkgevers spelen in het selectieproces. "Ik heb ze ooit zelf gevonden. Er was op korte termijn plek. Dat was voor mij toen het belangrijkste. Verder was het een prima cursus, dus ik ben daarna bij hen blijven hangen" en "Via mijn werk ben ik bij hen terecht gekomen," zijn voorbeelden van de wijze waarop men met Kompas in contact is gekomen. Bij de overwegingen om voor dit instituut te kiezen, spelen factoren zoals de reputatie van het instituut, eerdere positieve ervaringen, en de flexibiliteit in het aanbieden van plekken op korte termijn een rol. Eén respondent geeft geen score op dit onderdeel omdat de inschrijving en aanmelding via zijn werkgever is gegaan.

Opleidingsprogramma

De informatievoorziening over het standaardopleidingsaanbod, inclusief brochures en de website, wordt als helder en duidelijk ervaren door de respondenten. “Het was allemaal heel duidelijk; alle info staat online vermeld,” zegt een deelnemer. De toegankelijkheid en transparantie van de beschikbare informatie is in orde. Zo zegt een ander: “Via de mail heb ik netjes alle informatie gehad. Ik vond de communicatie effectief.” Soms worden er specifieke aanpassingen aan de standaardopleidingen gedaan zodat deze worden omgezet naar semi-maatwerk: “Er zijn inderdaad wat aanpassingen gedaan omdat onze mensen vaak op de boot zitten, Zij kunnen alleen de cursus doen wanneer ze aan wal zijn. We hebben afgesproken dat onze mensen, wanneer ze beschikbaar zijn, ook direct ergens terecht kunnen. Dat is heel prettig”, deelt een respondent. Dit onderstreept de flexibiliteit en de klantgerichtheid van het instituut in het tegemoetkomen aan specifieke behoeften. Over de inhoud van het lesprogramma op papier zijn de meningen overwegend positief, met opmerkingen die duiden op een goede voorafgaande bekendheid met de cursusinhoud of tevredenheid met de geboden informatie. “Alles was mij duidelijk. Ik heb dit al eerder gedaan, dus er niet zo specifiek op gelet”, geeft een deelnemer aan. Dit heeft deels ook te maken met het feit dat veel mensen de BHV-cursus al eerder hebben gehad en weten wat ze kunnen verwachten. De financiële aspecten van de opleidingen worden eveneens als duidelijk en transparant ervaren. Respondenten geven aan dat de prijsopgave correct was en alle relevante informatie bevatte.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt geprezen om de goede balans tussen theorie en praktijk; een aspect dat door deelnemers als cruciaal wordt beschouwd voor een effectieve leerervaring. “Ik vond het heel erg leerzaam. Er waren best wat dingen die ik nog niet wist. De training was echt toegespitst op werk in de winkel. Hoewel ik al behoorlijk wat wist, vond ik de inhoud opnieuw interessant en daardoor goed te volgen. Verder vind ik het heel fijn dat we niet alleen praten maar ook echt oefeningen doen”, verwoordt een deelnemer. Dit onderstreept de relevantie en de praktische toepasbaarheid van de opleidingen. Bovendien benadrukken de deelnemers de toepasbaarheid van de praktijkgerichte oefeningen, die als bijzonder waardevol worden ervaren. Een respondent licht dit toe: “Het was voornamelijk praktijkgericht omdat het een herhalingstraject was. Dit vind ik heel prettig; de theorie ken ik wel, maar het is goed om bepaalde dingen toch regelmatig te oefenen.” De groepsgrootte wordt echter door sommige deelnemers als een verbeterpunt gezien. “Ik vond het wel een grote groep. Er was dertig man. Daardoor kon niet iedereen oefenen en kreeg niet iedereen één op één aandacht”, zegt een deelnemer. Dat suggereert dat een kleinere groepsgrootte de voorkeur heeft om iedereen voldoende gelegenheid te geven voor zijn/haar praktijkervaring en persoonlijke aandacht.

Opleiders

De opleiders van het instituut worden unaniem geprezen voor hun deskundigheid en de manier waarop zij de trainingen verzorgen. De trainers, met hun heldere en duidelijke uitleg, worden als een cruciaal onderdeel van het leerproces gezien. De aanpak van de trainers, die ervoor zorgt dat de cursussen niet alleen leerzaam maar ook aangenaam zijn, wordt zeer gewaardeerd. Dit blijkt onder andere uit de volgende citaten: “Het was een leuke man die het heel gezellig deed en lekker de vaart erin hield”, “De trainer is een hele fijne man. Echt iemand uit de praktijk die boeiende voorbeelden kon geven” en “Ik ben zeer tevreden over onze trainer: een hele sympathieke vent. Hij bleef heel boeiend praten en zelfs aan het einde van de dag had ik nog energie om te luisteren.” De trainers krijgen ook specifiek lof voor hun vermogen om iedereen in de groep bij de cursus te betrekken en voor het handhaven van een goed tempo tijdens de cursussen. “Het is een goede trainer. Hij gebruikte goede voorbeelden en legde de stof goed uit. Hij betrok iedereen in de groep er bij en hij hield er lekker de vaart in”, aldus een van de respondenten. Dit illustreert de vaardigheid van de trainers om een inclusieve en dynamische leeromgeving te creëren.

Trainingsmateriaal

Het beschikbare trainingsmateriaal via e-learning wordt door de respondenten die toegang hadden tot dit materiaal positief beoordeeld. De integratie van diverse leermiddelen (zoals de filmpjes en tekst in de e-learning modules) wordt als een effectieve methode gezien om de stof over te brengen. Een respondent licht toe: “We hebben via de e-learning alle lesstof gehad, waarbij je een combinatie van filmpjes en tekst kreeg. Het was prettig dat er variatie was in de manier waarop de informatie werd aangeboden.” Dit benadrukt de waardering voor de afwisseling in leermethoden en de toegankelijkheid van het materiaal. De e-learning omgeving wordt niet alleen gewaardeerd om de inhoudelijke variatie maar ook om het gemak waarmee deelnemers toegang hebben tot de leerstof. Dit aspect van het trainingsmateriaal sluit goed aan bij de behoeften van de deelnemers en wordt gezien als een verrijking van de leerervaring. Hoewel sommige respondenten geen trainingsmateriaal hebben ontvangen of hier geen zicht op hebben vanwege hun specifieke situatie (bijvoorbeeld omdat zij alleen hebben deel genomen aan de praktijkonderdelen) doet dit geen afbreuk aan de positieve ervaringen van degenen die wél gebruik hebben gemaakt van de e-learning. “Ik heb wel toegang tot de e-learning gehad maar deze niet gedaan, want dit is al een herhaling voor mij”, merkt een deelnemer op. Dit suggereert dat de beschikbaarheid van materiaal een gewaardeerde optie is, zelfs als niet iedereen ervan gebruik maakt.

Accommodatie

De lesaccommodaties worden door de deelnemers positief beoordeeld, met specifieke lof voor de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid, en de verzorging van de koffie en thee. “De accommodaties was prima in orde. Je kon er goed parkeren, de koffie en thee stond klaar; alles was helemaal prima.” Men is tevreden over de faciliteiten en de gastvrijheid van de locaties. Deze mening wordt versterkt door een andere respondent die zegt: “Het was allemaal heel goed; een fijne plek met voldoende parkeergelegenheid.” Sommige opleidingen vonden plaats in hotels of andere externe locaties die door Kompas waren geregeld. De keuze voor de locaties werd over het algemeen goed ontvangen. “We zaten in een hotel. Het was allemaal prima geregeld. De lunch zat er niet bij, maar dit was ook niet relevant”, deelt een deelnemer en wat wijst op een flexibele houding ten opzichte van de cateringopties. De algemene tevredenheid strekt zich ook uit tot de lesruimtes zelf, die als adequaat en goed georganiseerd worden beschreven. “De ruimte was prima. Je kon er gratis parkeren. Het was allemaal prima geregeld.” Dit benadrukt de efficiëntie en het comfort van de faciliteiten. Bovendien wordt de locatie van sommige opleidingen, zoals een sportschool in de buurt van de deelnemers, als “perfect” beschouwd vanwege de nabijheid en het gemak.

Natraject

In het natraject van de opleidingen speelt de certificering een centrale rol. Het kunnen behalen van een diploma of certificaat wordt overwegend positief ontvangen door de deelnemers. “De certificering verloopt prima. De deelnemers konden inloggen en online een certificaat downloaden”, licht een referent toe. De tevredenheid over het digitale en toegankelijke proces van de certificering is groot. Dit proces, waarbij deelnemers na het voltooien van de opleiding of toets hun certificaten online kunnen downloaden, wordt als een efficiënte manier van afronding gezien. Een opvallend aspect van het natraject is de ‘memotraining’ die sommige deelnemers ontvangen via de e-learning. “Ik heb een certificaat gehad, dat was prima. Daarnaast krijg je elke 2 á 3 weken een memotraining vanuit de e-learning, waarbij je even een korte opfrisser krijgt met 5 á 6 vragen. Dit heeft voor mij echt een meerwaarde, want daardoor blijft het geleerde beter hangen dan wanneer je slechts één maal per jaar een training doet”, deelt een respondent. Dit wijst op de waardering voor aanvullende leermiddelen die de implementatie van het geleerde in de praktijk ondersteunen en bijdragen aan een duurzame kennisoverdracht. Hoewel niet alle respondenten specifieke activiteiten in het natraject noemen, zoals terugkomdagen of persoonlijke coaching, wordt het initiatief van het instituut om certificering en evaluatie te combineren met praktische toepassingen en herhalingsoefeningen gewaardeerd. “Ik heb een certificaat gehad van ze en daarna nog een evaluatie over de training zelf”, vertelt een referent. Dit illustreert de aandacht van het instituut voor zowel de formele afronding als voor de evaluatie van de leerervaring. Twee referenten geven aan geen certificaat te hebben ontvangen maar zeggen dat dit wellicht via de werkgever is verlopen.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve handelingen van Kompas worden door de deelnemers breed gewaardeerd. De algehele tevredenheid over dit aspect van de dienstverlening is hoog, met opmerkingen die wijzen op een efficiënte en klantgerichte aanpak. Deelnemers merken ook op dat specifieke administratieve processen, zoals het overgaan van de ene werkgever naar de andere of het snel ontvangen van certificaten en informatie over trainingen, efficiënt worden afgehandeld. “Ze regelen snel dingen. Ik moest van werkgever 1 naar werkgever 2 gaan en dat was zo geregeld” en “Ik kreeg snel mijn certificaat opgestuurd. Ook heb ik snel alle informatie over de training gehad.” Deze opmerkingen illustreren hoe het instituut actief werkt om aan de behoeften van de deelnemers te voldoen en om administratieve processen soepel te laten verlopen. De bereikbaarheid van medewerkers en de snelheid waarmee reacties op vragen of verzoeken worden gegeven, worden als sterktes benadrukt. “Ze mailen snel terug,” en “Ik had een vraag en binnen een uur heb ik contact gehad met hen hierover en hadden ze een oplossing”, tonen de responsiviteit en effectiviteit van de communicatie met het instituut. Eventuele fouten of misverstanden, zoals het versturen van een verkeerde mail, worden snel en naar tevredenheid gecorrigeerd. “Ze hadden een verkeerde mail gestuurd, maar dat is snel rechtgezet,” toont aan dat het instituut toegewijd is aan het bieden van een hoge kwaliteit van service, zelfs wanneer er fouten worden gemaakt.

Relatiebeheer

In het relatiebeheer met het instituut komt een duidelijke voorkeur naar voren voor minimale communicatie buiten de directe trainingsmomenten om. De deelnemers waarderen een gerichte en niet-opdringerige benadering, waarbij velen aangeven tevreden te zijn met het beperkte contact na afronding van de opleiding. “Behalve de wekelijkse opfrisser vanuit de e-learning is er eigenlijk geen contact, maar wat mij betreft is dat prima. Ik zit niet echt te wachten op allemaal nieuwsbrieven enzovoort,” illustreert de algemene sentimenten. Een aantal respondenten benoemt het hebben van een vaste contactpersoon binnen het instituut als positief. Zij beschrijven deze interactie als proactief en prettig. “Ik heb één contactpersoon, die is heel proactief en heel prettig in de omgang”, deelt een deelnemer. Dit wijst op de waardering voor een persoonlijke en directe communicatielijijn wanneer dat nodig is. De behoefte aan informatie over nieuwe ontwikkelingen lijkt beperkt te zijn onder de deelnemers. Velen uiten expliciet geen interesse te hebben in regelmatige updates of nieuwsbrieven. “Ik ontvang geen nieuwsbrief, maar die wil ik ook niet” en “Ik hoor niets van ze en dat is juist prima”. Dit bevestigt de voorkeur voor essentiële communicatie die zich beperkt tot noodzakelijke updates of herinneringen aan certificering.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs/kwaliteitverhouding van de standaardopleidingen die worden aangeboden door het instituut, wordt door de respondenten die hier zicht op hebben als positief beoordeeld. “Prima verhouding, wat mij betreft. Ik vind het gewoon een goede prijs die zeker vergelijkbaar is met soortgelijke aanbieders” en “Het is redelijk geprijsd, gewoon marktconform”. Deze opmerkingen weerspiegelen de algemene tevredenheid over de verhouding tussen de kosten van de opleidingen en de kwaliteit van het gebodene. Deze percepties duiden op een overeenstemming met de marktstandaarden, waarbij de deelnemers het gevoel hebben dat zij waar voor hun geld krijgen. Er is echter een aanzienlijk aantal deelnemers (zes) dat geen directe feedback kon geven op de prijs/kwaliteitverhouding, aangezien de financiële afhandeling via hun werkgever ging. Dit betekent dat zij geen directe ervaring hebben met de kostenstructuur of eventuele prijsafspraken die gemaakt zijn tussen het instituut en hun werkgever.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De unanieme tevredenheid over de opleiding bij Kompas en samenwerking met het instituut wordt gekenmerkt door snelle en efficiënte trainingssessies, de praktische toepasbaarheid van de trainingen, en de waardering voor de enthousiaste en competente trainers. Een respondent benadrukt de efficiëntie van de trainingen: "De training zelf en de trainer waren heel goed. We gingen er heel vlot doorheen. Zeker in vergelijking met andere trainingen. Daar heb ik wel eens gehad dat het allemaal heel lang duurde. Ook heel fijn dat we snel terecht konden en vlot konden schakelen met hun backoffice." Dit illustreert de waardering voor de snelheid en het tempo waarop de trainingen worden uitgevoerd en ingepland. De praktische toepasbaarheid van wat geleerd wordt tijdens de trainingen wordt ook positief beoordeeld. De trainingen zijn direct relevant voor de werksituatie van de deelnemers. Dit aspect van de opleidingen draagt bij aan de tevredenheid van de deelnemers. Zij kunnen de opgedane kennis en vaardigheden direct in hun praktijk brengen. De trainers spelen een cruciale rol in de positieve beoordeling van het instituut, met hun enthousiasme en expertise die de leerervaring verrijken. "Wij hadden een hele leuke enthousiaste man. Iemand die echt uit het werkveld kwam en ook leuk kon vertellen met levendige anekdotes. Ik ben gewoon heel tevreden", deelt een deelnemer. Als verbeterpunt wordt genoemd dat de mogelijkheid om alleen een e-learning te volgen niet duidelijk zichtbaar is op de website. "Soms zou als herhaling van de BHV de optie om alleen een e-learning te doen heel handig zijn. Helaas heb ik die optie helemaal niet gezien op de site. Ik wist ook niet dat je een e-learning kan doen als voorbereiding. Ik vind dat het wel duidelijk mag zijn op de website op welke verschillende manieren je de BHV kan halen", geeft een deelnemer aan. Dit suggereert dat er ruimte is voor verbetering in de communicatie over de beschikbare trainingsvormen en de toegankelijkheid van informatie hierover op de website.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Kompas Veiligheidsgroep B.V. op 27-03-2024.

Algemeen

Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) wijdt zich sinds 2006 toe aan het bevorderen van een veilige werk- en leefomgeving. In de visie van Kompas is veiligheid een kwestie van goed werkgeverschap en een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarom adviseert Kompas werkgevers in Nederland over een totaaloplossing voor de veiligheid van werknemers en andere aanwezige personen met cursussen, consultancy en producten. Kompas biedt een breed scala aan opleidingen en cursussen op het gebied van veiligheid, zoals BHV, EHBO, en VCA, verspreid over meer dan dertig locaties in Nederland en een deel van België. Daarnaast bieden ze incompany opleidingen aan, zowel standaard als op maat gemaakt, en een breed assortiment van meer dan 500 veiligheidsproducten via hun webshop. Hun benadering van leren omvat een mix van praktijkgericht leren onder begeleiding van instructeurs en digitale leervormen, waarmee ze zich richten op het boeien van cursisten en het paraat houden van hun kennis.

Kwaliteit

Kompas focust zich op het continu leveren van kwaliteit. Naast innovatie, continuïteit, betrouwbaarheid en transparantie is kwaliteit één van haar kernwaarden. De focus in de opleidingen en cursussen ligt op het praktisch handelen en begrijpen waarom je iets doet. De theorie is ondersteunend, maar niet leidend. De opleidingen en cursussen kenmerken zich door praktijkgerichtheid en effectiviteit. Kompas tracht zo veel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van haar opdrachtgevers en hun werknemers en heeft aandacht voor het kennisniveau, de interesse en de branches waarin zij werkzaam zijn.

Bij Kompas zijn ongeveer 50 medewerkers werkzaam, waarvan 25 instructeurs. Zij zijn allen in vaste dienst en worden inhoudelijk en didactisch opgeleid via de Kompas Academy tot een eenduidig niveau. Zij worden zorgvuldig geselecteerd, vooral op affiniteit met het vak. Voorts bestaat er naast de administratie een sales- en planningsafdeling. De opleidingen en cursussen zijn steeds meer een mix tussen digitale werkvormen en de onmisbare praktijk die door de instructeurs wordt begeleid. Kompas combineert online leermethodes en media met klassikale (praktijk) activiteiten. In de visie van Kompas blijft door het aanbieden van verschillende werkvormen een cursist geboeid en de kennis paraat. "Leren mag leuk en moet een fijne beleving zijn", is het adagium van Kompas. Opleidingsvormen, didactiek en content worden even belangrijk gevonden en krijgen de continue aandacht. Kompas werkt met een eigen ontwikkelingsteam. Dit ontwikkelingsteam bestond voorheen uit de opleidingsafdeling van Kompas. Ondertussen zijn zij uitgegroeid tot een zelfstandige BV: L&D Fabriek. Kompas meet haar kwaliteit van dienstverlening door evaluaties. Ideeën en wensen van de klant worden serieus genomen en eventuele verbeterpunten ter hand genomen.

Continuïteit

Kompas onderscheidt zich door een sterke focus op innovatie en kwaliteit, wat blijkt uit hun investeringen in kennis en systemen. Dit heeft hen in staat gesteld om (moderne) leeroplossingen op maat te bieden die verder gaan dan standaardcursussen, met als doel een leven lang leren te faciliteren. Kompas streeft ernaar persoonlijke leerpaden voor haar cursisten te maken. De afgelopen periode is er fors geïnvesteerd in een digitale leeromgeving en interactieve e-learnings. Hiermee kunnen zij modulaire oplossingen aan hun klanten bieden; aangepast aan specifieke organisaties met specifieke risico's.

Op basis van de wederom uitstekende resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Kompas voor zowel maatwerkopleidingen, opleidingen in het open aanbod als voor e-learnings voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kompas richt zich op alle branches. Weliswaar heeft Kompas een groeiambitie, doch mét behoud van kwaliteit. Klanten waarderen vooral het goede maatwerk dat aansluit bij hun specifieke leerbehoeften, de snelheid van handelen, maar ook de prettige en professionele organisatie. Dit maakt dat Kompas haar klanten vaak al jarenlang aan zich heeft weten te binden. Kompas is voorstander van blended learning. Door innovatieve technieken te gebruiken en te zoeken naar nieuwe leeroplossingen blijft Kompas aansluiting houden bij de (persoonlijke) wensen van de opdrachtgevers en de markt.

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