

Klanttevredenheidsonderzoek

BHV.NL / Commitment BV

18-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BHV.NL / Commitment BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer③				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van BHV.NL / Commitment BV (Hierna BHV.NL te noemen) bevestigen desgevraagd dat zij al een aantal jaren naar tevredenheid zaken doen met het instituut. Enkel en enkele zeggen ieder: "We hebben een tijd geleden een heel plan opgesteld. Dat bevalt nog steeds prima", "We werken al jaren met plezier samen" en "Ze komen ieder jaar naar ons toe en iedereen krijgt tegelijk les. We zijn heel tevreden. Geen gedoe met maand na maand mensen ergens naartoe sturen." Enkel en enkele lichten als volgt toe hoe ze aan BHV.NL zijn gekomen en waarom de keuze op het instituut is gevallen: "Het is een van de eerste opties die je tegenkomt op internet", "Het is hier in de buurt en het staat goed bekend" en "We hebben gekozen uit meerdere organisaties. BHV.nl kwam uit de gesprekken en de offerte als beste uit de bus."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake met een accountmanager of docent voldoet aan de verwachtingen. Er wordt goed geluisterd naar de wensen van de opdrachtgever: “De contactpersoon neemt de tijd en vraagt goed door naar onze specifieke maatwerkwensen”, “Zij sturen ons scenario’s toe om uit te kiezen. Als er bijzonderheden zijn, dan bespreek ik die vooraf met de hoofddocent” en “Ze gaan heel gedegen te werk. We bespreken alles wat we gedurende het jaar hebben meegemaakt en hoe we dat kunnen inbouwen in de training.” Men is goed te spreken over het advies dat BHV.NL geeft. Een referent: “Ze denken helemaal mee over de opzet van de EHBO en het beleid.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er is geen sprake geweest van intake. Als er van tevoren gevraagd zou worden waarover het moet gaan, zou het meer op maat gemaakt kunnen worden. De docent kwam daar overigens zelf achteraf ook mee.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Het is in naar hun mening gedetailleerd genoeg en in voldoende mate afgestemd op de organisatie: “Het programma is heel duidelijk. Alles staat erin”, “Het is echt op ons als klant geschreven”, “Je kunt een keuze maken wat je wel of niet wilt, bijvoorbeeld of je lotus erin opneemt”, “Alle eisen, regels en dingen om rekening mee te houden, komen op papier” en “Wat wij aangeven, verwerken zij in de offerte.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De trainingen worden beoordeeld als praktijkgericht en interactief: “Mensen kunnen zelf aan het woord over wat ze hebben meegemaakt”, “Er is genoeg ruimte voor praktijksituaties en er wordt veel geoefend”, “De deelnemers kunnen praktijksituaties inbrengen die worden nagespeeld” en “De afgelopen keer is er een gedeeltelijke ontruiming in scène gezet en uitgevoerd. Het is realistisch en praktijkgericht. De deelnemers worden voldoende betrokken.” De opzet van de opleidingen en de wijze van presenteren is volgens de referenten afwisselend en boeiend: “De ene keer aan ze aan de gang met brandblussers en de andere keer gaat het over wespensteken en tekenbeten” en “Het zijn lange dagen, maar het is een heel leuke manier van training geven, met verhalen uit de praktijk en een geintje. Mensen blijven enthousiast.” Men vindt over het geheel genomen dat er voldoende sprake is van maatwerk: “Wij koppelen ongevallen die vorig jaar zijn gebeurd steeds aan de training”, “We werken met een portfolio. Onze aanwijzingen worden goed opgevolgd. Dingen die wij zelf aandragen, worden in het tijdsplan meegenomen”, “Er is keurig nagekeken wat wij allemaal in huis hebben en het is helemaal aan ons aangepast” en “Het is echt maatwerk. Dit jaar gaan we het over gevaarlijke stoffen hebben omdat dat bij ons op dit moment een issue is.” Er is voldoende gelegenheid voor feedback en eventuele bijstelling. Een respondent: “Er wordt steeds gevraagd of het voldoet en er is genoeg mogelijkheid om feedback te geven.”

Opleiders

Ook over de docenten zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst hen om hun kennis van zaken, praktijkervaring en prettige manier van lesgeven: “Ze hebben zelf jarenlange ervaring in het BHV veld”, “Ze combineren kennis met gezelligheid” en “We hebben een vaste pool van docenten. De interactie die ze erop nahouden met de deelnemers is heel leuk.” In veel gevallen wordt er (jaarlijks) gebruik gemaakt van wisselende docenten, en wordt dit als een voordeel beschouwd. Enkele reacties in dit kader: “Juist omdat er iedere keer een ander komt die het net even iets anders vertelt, blijft het verfrissend”, “De één weet wat meer van brand blussen en de ander van EHBO”, “Het voordeel van steeds een andere docent is dat ieder zijn eigen zienswijze en ervaringen meebrengt” en “De afwisseling tussen docenten werkt bij ons wel goed. De één is wat praktischer dan de ander. Het volgt elkaar aanvullend op.” Als een docent iets minder goed bevalt, dan wordt daar volgens de referenten goed op geacteerd: “We hebben een keer een dame gehad die iets te grappig was. Daar hebben we iets van gezegd en zij is niet meer terug geweest. De andere keren zijn de docenten steeds goed bevallen”, “De oude garde was goed, maar ze deden steeds hetzelfde kunstje. We hebben dit aangekaart. Sindsdien hebben we wat jongere trainers. Ik krijg nu positievere feedback.” Men is goed te spreken over de bereidheid van de docenten om maatwerk te leveren: “De docent luistert goed naar ons en legt de nadruk op dingen die wij belangrijk vinden” en “De docenten zijn niet alleen maar bezig met theorie. Ze denken praktisch mee met je bedrijf.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit praktisch oefenmateriaal. Soms is er ook sprake van theorie op papier of in digitale vorm. Het materiaal is volgens de respondenten goed verzorgd en voldoet aan de wensen. Enkele reacties: “Ze brengen poppen mee en voor iedereen een zakje met verbandspul. Het is altijd schoon, nieuw en tiptop verzorgd”, “De deelnemers krijgen een standaardkaart waarop je alles terug kunt vinden waar je aandacht bij moet houden”, “Ze hebben sheets en filmpjes bij zich. Ze sturen ook van tevoren digitaal dingen op” en “Ze komen met een bus met alle benodigde middelen. Ook het vuurgebeuren is prima in orde.”

Accommodatie

Aangezien alle trainingen binnen dit onderzoek in-company zijn uitgevoerd, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Het natraject stemt alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. De toezending van de certificaten en pasjes verloopt over het geheel genomen naar wens. Enkele reacties: “Elke deelnemer krijg een brief op naam met een pasje” en “De contactpersoon regelt de certificaten. Die komen netjes op tijd.” Een enkeling bevestigt desgevraagd dat de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden krijgen en dat zij ook mondeling evalueren met de docent. Meerderen geven aan dat er mondelinge evaluaties met de opdrachtgever plaatsvinden: “Mocht ik op- en aanmerkingen hebben dan kan ik altijd terecht bij de accountmanager”, “Ik heb direct na afloop een gesprek met de docent. Die vraagt dan altijd wat de groep ervan gevonden heeft en of ik nog feedback heb” en “De contactpersoon en ik spreken elkaar eens per jaar. Dan nemen we ook de evaluaties van de deelnemers door. Verder kan ik contact opnemen als er iets is.” Enkele referenten maken ieder nog wel een opmerking: “Sinds de overgang naar het nieuwe portaal gaat het een beetje langzaam met de certificaten, wat ik overigens ook wel begrijp” en “In sommige jaren wordt er niet met mij als opdrachtgever geëvalueerd. Het zou beter zijn als dit systematisch gebeurde.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “De mensen worden goed opgeleid”, “Iedereen gaat tevreden naar huis”, “De theoretische kennis wordt goed op peil gehouden”, “Als er iets gebeurt, staan ze wel hun mannetje” en “Het gewenste resultaat wordt bereikt. Eigenlijk zouden ze meer oefening moeten hebben, maar aan de andere kant wens je dat natuurlijk niet.”

Organisatie en Administratie

Acht van de tien referenten kennen de organisatie en administratie een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe, terwijl twee anderen een score ‘drie’ geven. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de communicatie, de bereikbaarheid en de accuratesse. Enkele zeggen ieder: “Als er klachten zijn of bij uitval van docenten, wordt er goed gecommuniceerd”, “Je hebt binnen een paar dagen antwoord”, “Afspraak is afspraak” en “De facturering, de bereikbaarheid, de planning, alles functioneert goed.” Ook de klantgerichtheid is naar verwachting: “Ze herinneren ons er altijd netjes aan dat het weer moet gebeuren. Dat is bij andere partijen wel anders” en “Je wordt altijd heel vriendelijk en goed te woord gestaan.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt toegelicht: “Ik tref veel fouten aan in de website. Ik moet zelf heel vaak dingen checken” en “We hebben nogal wat wisselende contactpersonen in de backoffice gehad. Na gesprekken met onze accountmanager is daarin al wel verbetering in gekomen.”

Relatiebeheer

Allen die er een score aan toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. In de regel is er sprake van een vaste accountmanager. Meerderen geven desgevraagd aan zo nu en dan een nieuwsbrief te ontvangen. Het contact wordt als niet opdringerig ervaren. Enkele reacties: “Ze bellen soms of ze sturen nieuwsberichten. Je wordt niet lastiggevallen maar ook niet verwaarloosd”, “De accountmanager neemt zelf contact op”, “Ze sturen soms een mailtje als er wetswijzigingen zijn”, “Ze benaderen je alleen als ze iets te melden hebben” en “Het relatiebeheer is proactief en niet dwingend. Je krijgt geen voeten tussen de deur.” Twee referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: “We nemen heel veel af, maar bij ziekte van mijn contactpersoon word ik aan mijn lot overgelaten. Ze mogen wel een stapje harder lopen” en “Er zijn veel wisselingen van contactpersoon.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen die hun mening erover uitspreken(zeer) tevreden. Een greep uit de reacties: "Het is marktconform", "Het is prima. Ze hanteren een totale groeps prijs. Vanaf een bepaald aantal betaal je niet extra", "Het gaat over de veiligheid van je mensen en hoe je hen hulp kunt bieden. Dat is wel wat waard" en "Ik zie wel duurdere cursussen langskomen. Bovendien is het in-company, als ik iedereen moet sturen ben ik veel onvoordeliger uit." Iemand voegt nog toe: "Wij vinden de kwaliteit het belangrijkste. Het is voor ons niet meer interessant om te vergelijken." Eén referent geeft geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van BHV.nl zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder en de samenwerking met het instituut, toont men zich met name lovend over het maatwerk en de klantgerichtheid. Enkele reacties: "Ze acteren snel en het is op maat gemaakt", "Bij BHV.NL word je ontzorgd", "Ze maken samen met jou een meerjarenplan", "Ze denken mee met wat voor jouw organisatie belangrijk is. Wij zitten op een eigen bedrijventerrein met een eigen brandweer. We mochten geen brandoefening doen. Zij zorgen dan voor een alternatief." Verder zegt men nog: "Ze zijn flexibel met locaties en data en dekkend door het hele land. Naast dat we in -company opleidingen afnemen, kunnen wij ook op hen bouwen wat betreft open inschrijvingen" en "Het is een heel professionele partij die de veranderingen goed bijhoudt." Alle respondenten geven desgevraagd aan dat zij de maatwerkopleidingen van BHV.NL zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma②			10%	60%	30%
Uitvoering③				60%	30%
Opleiders				50%	40%
Trainingsmateriaal④				50%	10%
Accommodatie⑤				30%	10%
Natraject⑥		20%	20%	30%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑦			20%	20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de uitvoering geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van BHV.NL zijn al langere tijd bekend met het bedrijf. De keuze voor de opleidingsaanbieder wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ze zijn landelijk en kunnen dingen snel regelen", "Ik werkte bij mijn vorige werkgever ook al met hen samen en was toen tevreden over hen", "We doen al jaren zaken. De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Mijn voorganger heeft hen uitgekozen omdat ze alles goed regelen" en "Ze zitten op meerdere plekken en kunnen grote aantallen deelnemers aan." Over het voortraject zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er worden twee 'drieën' toegekend. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens. De service voldoet bij de meeste referenten aan de verwachtingen: "Het contact is heel prettig. Ik krijg altijd antwoord op mijn vragen", "Ze zijn snel en duidelijk", "Ik krijg netjes een reminder dat het weer tijd is voor een herhaling" en "Ik stuur mensen een link met een beschrijving en iets dat ze moeten invullen. Ik krijg zelf een bevestiging als iemand zich heeft ingeschreven. De deelnemer ontvangt een uitnodiging. Het loopt prima."

De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ik krijg altijd netjes een mailtje als er een herhaling moet komen, maar deze keer heb ik niets gehoord en de pasjes zijn verlopen. Ik had wel graag een waarschuwing gehad willen hebben" en "Als er te weinig animo is voor de locatie van je keuze word je terugverwezen naar de website en moet je zelf iets anders zoeken. Ik zou het op prijs stellen als ze je zouden bellen om het even samen uit te zoeken."

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van een neutraal gestemde, kennen alle referenten die een oordeel geven over het opleidingsprogramma, een score 'vier' of 'vijf' toe. Het programma geeft naar hun mening voldoende inzicht in de inhoud van de opleiding: "Het programma zit hartstikke goed in elkaar", "Alles is duidelijk, en als ik vragen heb dan kan ik altijd even bellen" en "Je weet wat je krijgt en het ziet er allemaal gelikt uit." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik krijg geen voorinformatie over de inhoud. De mannen hebben daar geen behoefte aan, maar ik zou dat wel graag horen." De prijsopgave is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De opleidingen voldoen wat betreft interactief gehalte en afwisseling in werkvormen ruimschoots aan de verwachtingen: "De deelnemers kunnen zelf dingen inbrengen en genoeg vragen stellen", "Ze maken het interessant met goede voorbeelden en genoeg humor", "Er is veel gelegenheid om te oefenen", "Het wordt leuk en boeiend gemaakt met veel afwisseling tussen theorie en praktijk" en "Het verbaast me hoe ze er ieder keer weer iets nieuws van weten te maken." Ook over de structuur van de trainingen is men goed te spreken: "De opzet is heel overzichtelijk, gestructureerd en prettig. Er zijn voldoende pauzes", zegt een referent in dit verband. Eén respondent kent de uitvoering geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op heeft.

Opleiders

Allen die hun mening op dit punt geven, kennen aan de opleiders een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten. Enkele reacties: "De docent heeft een prima kennis", "De trainers zijn deskundig en goed in het overbrengen van dingen", "Ze hebben er verstand van wen weten het steeds boeiend te maken", "De deelnemers vinden de trainers prettig en kundig. We hebben er nog niet één gehad over wie ze minder tevreden waren" en "De mannen moeten opeens een hele dag zitten, maar door de humor en praktijkgerichtheid van de docenten is het goed te doen." Ook de inzet en betrokkenheid van de trainers springen bij de respondenten in het oog: "De trainers zijn echt gericht op interactie. Ze betrekken de mensen er de hele tijd bij" en "Ze nemen de tijd om met iedereen te oefenen. Ze willen echt dat iedereen het beheerst. Als het nodig is, leggen ze het gewoon nog een keer uit." Eén referent kent de opleiders geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Trainingsmateriaal

Allen die een score geven voor het trainingsmateriaal tonen zich (zeer) tevreden. Bij de eerste training ontvangen de cursisten een basisboek. Ook is er sprake van e-learning. Enkele referenten: "Het is een goed, erkend boek" en "De e-learning zit goed in elkaar. Het enige is dat mensen er soms van schrikken dat het zes of zeven uur duurt." Verder is er sprake van praktijkmateriaal. Enkele reacties: "Het materiaal is goed voorbereid. Ze nemen poppen mee en soms een spelletje", "Elke deelnemer krijg een setje met verband en dergelijke. Het materiaal is prima in orde" en "Ze nemen heel veel spullen mee, en eigenlijk is er elk jaar wel iets nieuws bij." Vier van de tien referenten hebben onvoldoende zicht op het materiaal om er een score aan toe te kennen.

Accommodatie

Over de accommodatie zijn alle respondenten die hun een oordeel erover geven tevreden tot zeer tevreden. Enkeligen zeggen ieder: "Ik krijg van de deelnemers terug dat de locaties netjes geregeld en goed bereikbaar zijn", "Ik krijg er nooit klachten over" en "De accommodaties zijn prima. Het is steeds in een goed hotel of een leslocatie met een goede lunch." Zes van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Drie referenten zijn tevreden; daarnaast worden er twee 'drieën' en twee 'tweeën' gegeven. Drie respondenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het natraject of omdat er in hun optiek geen sprake is van een natraject. In de regel worden er een certificaat en een pasje uitgereikt. Enkele tevreden gestemde referenten: "Het certificaat wordt uitgereikt op basis van aanwezigheid en actief oefenen" en "Het certificaat en het pasje worden aan ons toegestuurd en wij sturen het door." Een ander voegt nog toe: "Wij zijn van het pasje afgestapt in het kader van het minderen met plastic." Een klein aantal referenten bevestigt desgevraagd dat er enige vorm van evaluatie plaatsvindt met de deelnemers en/of de opdrachtgever: "Ik krijg weleens vragen of het goed is bevallen" en "De deelnemers krijgen een evaluatieformulier. Ik krijg daar overigens als opdrachtgever geen terugkoppeling over." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik word niet gewezen op mogelijkheden in het verlengde van wat wij al hebben afgenomen" en "Er wordt mij noch de deelnemers gevraagd om onze mening." De ontevreden gestemde referenten geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ik heb geen pasjes binnengekregen. De certificaten moet ik zelf afdrukken. Het zou fijn zijn als ze iedereen een certificaat zouden toesturen" en "De pasjes komen per post. Ik zou ze liever digitaal willen hebben en direct naar ons mailadres. Dit is niet goed voor milieu en het zijn heel veel handelingen. Ik heb hen daarover gebeld en gemaild, maar krijg geen reactie." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men over het geheel genomen positief: "Ik heb de indruk dat de deelnemers voldoende leren", "Als er iets is, weet ik wat ik moet doen" en "De deelnemers zijn voldoende geschoold in het geval er een calamiteit is." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Wij zijn niet voldoende voorbereid, maar dat is niet te wijten aan BHV.NL. Dat is omdat we geen ervaring hebben. We hebben besloten om nog een extra training te gaan doen."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De facturering levert geen noemenswaardige problemen op. De planning, de bereikbaarheid en de accuratesse voldoen over het geheel genomen aan de verwachtingen: "De planning is heel goed. Je kunt ver vooruit boeken", "De pasjes worden snel aangeleverd en de namen staan er correct op", "Ze sturen ons op tijd berichten dat de certificaten gaan verlopen" en "Ze geven keurig en correct antwoord als ik hen iets vraag. Dingen worden snel in orde gemaakt en opgelost." Ook de klantvriendelijkheid en de flexibiliteit zijn naar wens: "Ze zijn soepel met annuleringen en opnieuw inplannen", "Bij last minute afzeggingen betalen wij alleen de arrangementskosten" en "De samenwerking met de backoffice verloopt heel prettig." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "Sinds kort is de website veranderd en heb ik niet zomaar meer toegang. Dan moet ik bellen en steeds opnieuw gegevens invullen." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Er zijn veel wisselingen van personeel, de website werkt niet helemaal goed en ik heb de pasjes niet ontvangen."

Relatiebeheer

Afgezien van twee neutraal gestemde referenten, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen, er tevreden tot zeer tevreden over. Enkel bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan een mailing of nieuwsbrief ontvangen. Meerdere hebben met enige regelmaat contact met een vaste accountmanager. Een referent: "Onze vaste contactpersoon is heel goed", "We zijn laatst gewisseld van accountmanager. Het is goed overgedragen" en "Onze contactpersoon is nog heel junior maar de communicatie verloopt prima." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ze komen niet uit zichzelf met nieuwe opleidingen of mogelijkheden naar aanleiding van wat we al bij hen hebben gedaan" en "Ze zouden wat beter kunnen navragen of invoelen wat je wensen zijn, of wat ze nog meer voor je kunnen doen. Ik ben Hoofd BHV maar dit is voor mij maar bijzaak. Ik ben er zeker niet de hele dag mee bezig. Daarom verwacht ik een actievere partner." Vier referenten geven op dit onderdeel geen oordeel, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: "De prijs is prima, en voor zover ik weet heb ik er geen opmerkingen over gehad", "De prijs en de kwaliteit zijn goed in balans", "Het ligt niet ver af van wat andere partijen doen" en "Ik vergelijk de prijzen regelmatig. BHV.NL komt steeds als goed uit de bus." Drie van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden over de open opleidingen van BHV.NL. De opleidingsaanbieder wordt vooral geprezen om de kwaliteit van de trainers: “De kennis van de trainers staat buiten kijf”, “De manier van overbrengen is goed en leuk. Ze houden de aandacht van de deelnemers er goed bij” en “De docent is streng, maar terecht streng. Als iemand iets niet heeft voorbereid, wordt hij daarop gewezen.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Ze maken het heel interactief” en “Ze vragen altijd bij de deelnemers na hoe het zit in hun organisatie.” Verder geeft men nog aan: “Het is prettig dat je bij deze partij ook maatwerk kunt krijgen”, “De communicatie verloopt goed. Je ontvangt netjes herinneringen” en “Ze hebben veel beschikbaarheid op verschillende locaties over het hele land.” Naast deze lovende woorden brengt een referent ook een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: “Ze hebben bij ons al twee keer een brandoefening geannuleerd. Van de week was er ook een docent ziek.” Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer bereid zijn de open opleidingen van BHV.NL aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BHV.NL / Commitment BV op 18-07-2024.

Algemeen

BHV.NL zet zich al dertig jaar in voor de bedrijfsveiligheid van organisaties in Nederland. Ze biedt cursussen aan en adviseert over volledige bedrijfsveiligheid. BHV.NL combineert deskundigheid met innovatieve didactiek en een persoonlijke, risicogerichte aanpak. Een belangrijk uitgangspunt is het vergroten van het zelfvertrouwen van de cursisten, zodat zij niet alleen de juiste kennis hebben, maar ook in de praktijk durven handelen. BHV.NL biedt opleidingen op het gebied van bedrijfshulpverlening en bedrijfsveiligheid en beschikt hiervoor over vele opleidingslocaties door heel Nederland. Kwaliteit, klantgerichtheid en service staan bij hen voorop. Ze houden de toekomst van bedrijfsveiligheid scherp in de gaten, volgen trends en maatschappelijke ontwikkelingen nauwlettend, en passen waar mogelijk de nieuwste technologische innovaties toe in hun producten en diensten. Het gesprek vond online plaats met de heren Van Berkum, De Bruyn en Van Leeuwen.

Kwaliteit

BHV.NL heeft 50 eigen docenten in vaste dienst, verdeeld over junior-, medior- en seniorniveau. Daarnaast werkt BHV.NL met ongeveer 50 ZZP'ers, die ook allemaal intern worden opgeleid en briefings volgen over de te volgen procedure's. Voor een junior duurt de inwerkperiode ongeveer twee jaar. Deze begint met acht weken basistraining, gevolgd door een toets, waarna zij voor een groep mogen staan en verdere trainingen en instructeursopleidingen volgen. Vervolgens groeien zij door tot uitvoerend trainer, waar zij hun kennis verder verbreden, en daarna tot adviserend trainer. Uiteindelijk zijn deze seniors geschikt om hoofddocent te combineren met klantadviseur. Het opleidingsprogramma besteedt aandacht aan zowel technische kennis als didactische vaardigheden en omvat coaching op de werkplek en begeleide intervisietrajecten. Dit proces is vastgelegd in een intern protocol. BHV.NL heeft haar organisatie opgebouwd uit brancheteams, waarin docenten, accountmanagers en binnendienst samenwerken. Zo weten opdrachtgevers direct bij wie zij terecht kunnen. Het aanbod van traditionele BHV-opleidingen blijft stabiel, maar de laatste twee jaar is er groei in cursussen gericht op agressie, ongewenst gedrag en diefstalpreventie. BHV.NL heeft ook eigen crisismanagementprogramma's ontwikkeld. De huidige e-learning wordt vervangen door zelfontwikkelde leerreizen, die sinds 8 april voor de basisopleidingen in gebruik zijn en vanaf september ook voor vervolgcursussen beschikbaar zijn.

Continuïteit

BHV.NL blijft groeien en heeft de ambitie dit voort te zetten. Door vroeg in te spelen op actuele ontwikkelingen, weten diverse opdrachtgevers BHV.NL te vinden. Het aantal grote opdrachtgevers is stabiel, terwijl de groei voornamelijk komt van kleinere opdrachtgevers. Speerpunten voor de komende tijd zijn onder andere het verder uitrollen van het veiligheidsambitieplan, vooral in maatwerktrajecten. Door meer nadruk te leggen op advies, wordt een langdurigere relatie met de opdrachtgever gestimuleerd. Daarnaast introduceert BHV.NL een nieuw e-learningssysteem dat zorgt voor volledige blended training, zodat de fysieke trainingsdagen volledig op de praktijk gericht kunnen zijn. BHV.NL besteedt veel aandacht aan de scholing van haar medewerkers, zodat zij krachtige experts worden. Het is belangrijk dat de veiligheidsplannen aansluiten op de effectiviteit binnen bedrijfsnoodsituaties en meetbaar zijn, zodat BHV.NL de klant nog beter kan ontzorgen. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BHV.NL voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Nieuwe aanvragen komen binnen via de accountmanager. Bij een aanvraag wordt de adviesvraag van de opdrachtgever uitgebreid geanalyseerd, waarbij soms ook een locatiebezoek plaatsvindt en protocollen worden aangevraagd. Dit alles om een pakket te bieden dat zo goed mogelijk aansluit op de wensen van de opdrachtgever. BHV.NL wordt door referenten in dit onderzoek gezien als een betrouwbare, flexibele, deskundige en klantvriendelijke partner. Ze hebben met velen langlopende samenwerkingen, mede omdat ze goed weet aan te sluiten op de wensen van de opdrachtgever en haar expertise volledig kan inzetten op alle onderdelen die tot de bedrijfsveiligheidsportfolio behoren.

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