

Klanttevredenheidsonderzoek

Blom Opleidingen

17-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Blom Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②				30%	60%
Uitvoering③				30%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie④					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie			30%	40%	30%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- 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 Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Blom Opleidingen (hierna Blom te noemen) doet al langere tijd zaken met het instituut. Enkelen vertellen ieder: "Het is vanuit de historie zo gegroeid dat de medewerkers hier naar Zwolle gaan", "Wij kennen hen al wat langer. Ze staan als leverancier in ons dossier" en "Ik werk hier pas en ben met hen doorgestaan vanwege de positieve ervaringen." Enkele anderen lichten als volgt toe waarom zij voor Blom hebben gekozen: "Onze leverancier van bovenloopkranen heeft hen aanbevolen", "Blom is kwalitatief goed en betrouwbaar. De prijs is ok en ze werken goed samen", "We zochten iemand in de buurt voor de standaard opleidingen en zij konden maatwerk leveren voor het hijsen" en "We hebben weleens een cursus bij een andere aanbieder gedaan. Daar was een cursist gezakt en we hadden daarover geen bericht gekregen. Bij Blom is dat beter geregeld."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is naar de mening van de referenten zorgvuldig. “De accountmanager is langs geweest om een plan op maat voor de dag te maken. Hij heeft goed geluisterd naar onze wensen”, zegt een referent. In veel gevallen vindt er vooraf een bedrijfsbezoek plaats: “Er komt een instructeur om foto’s te maken van de betreffende locatie” en “De training moest aangepast worden aan onze applicaties. De manager is komen kijken, samen met een van de instructeurs.” Een intake vindt niet in alle gevallen plaats. Enkele uiteenlopende reacties in dit verband: “Een intake was in onze situatie niet nodig. Onze enige wens was om zo snel mogelijk het certificaat te behalen. Ze hebben ons prima en vlot geholpen met het opsplitsen van de groep naar verschillende locaties” en “We hebben schriftelijk aangegeven wat we graag behandeld zouden willen. Achteraf had ik het om praktische redenen wel handig gevonden als ze even waren langsgesproken.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals het gepresenteerd wordt in de offerte, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede weergave van wat er is afgesproken. Enkele referenten: “De offerte bevatte alle afspraken die we hadden gemaakt”, “De accountmanager heeft alles goed genoteerd”, “Het opleidingsprogramma was duidelijk en herkenbaar. Onze wensen waren er goed in verwoord” en “Ze hebben het precies op papier gezet zoals ze het in werkelijkheid ook hebben uitgevoerd.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de referenten unaniem positief. Het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk zijn naar wens: “De medewerkers worden prima opgeleid”, “De trainingen zijn heel interactief”, “Praktijk en theorie worden goed afgewisseld”, “We hadden 90 cursisten. Het hele bedrijf heeft de training gehad. De deelnemers worden genoeg betrokken in de les”, “De ochtend is voor de theorie en de middag voor de praktijk. Het is een goede balans” en “Het wordt leuk gebracht. Mensen kunnen de aandacht er goed bijhouden.” Ook het maatwerkgehalte voldoet aan de verwachtingen: “Het was best een grote groep, met Polen en Nederlanders. De Polen hebben apart les gekregen in het Engels”, “Er is goed geluisterd naar onze wensen”, “Wij wilden voor elke groep een ander programma. Dat hebben ze prima gedaan”, “Wij hebben te maken met speciale hijs- en hefmaatregelen. De training was afgestemd op onze applicaties en clear rooms” en “Ik ben zelf veiligheidskundige, maar dit heeft echt toegevoegde waarde. Ze letten op onze veiligheid en signaleren dingen. Ze geven ons goede feedback.” Enkele referenten plaatsen ieder nog wel een kanttekening: “Wij zijn te gast in een van de Rotterdamse terminals waar speciale veiligheidsregels en beschermingsmaatregelen van kracht zijn. Een instructeur wilde de veiligheidskleding niet aan hebben en daar hebben wij een opmerking over gehad. Dit is wel veranderd nadat we het met Blom hadden besproken”, “Het lijkt er soms op dat het een beetje wordt afgeraffeld. Dan zijn ze snel klaar en is de instructeur ineens vroeg weg” en “Voor het oefenen van bepaalde handelingen was geen tijd. Hierover was vooraf niet goed afgestemd.” Er is naar de mening van de referenten voldoende gelegenheid om tussentijds te evalueren en eventueel bij te stellen. Eén referent geeft geen oordeel over de uitvoering omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Opleiders

Aan de opleiders kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De respondenten zijn lovend over de aanwezige deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De docent was heel kundig en ook didactisch goed”, “Ik krijg nooit slechte berichten over de docenten”, “Ze zijn vriendelijk, netjes en beleefd. Ze doen niet zo moeilijk” en “Het zijn prima, deskundige trainers.” In sommige gevallen is er sprake van meerdere trainers. Een respondent: “Het waren drie verschillende trainers, allemaal even goed. De laatste was streng maar rechtvaardig. De deelnemers waren heel positief over haar.” Ook het contact met de opdrachtgever is naar wens: “De trainer heeft nog even goed meegekeken in de fabriek en aangegeven wat er goed en fout ging”, “De communicatie met de docenten is heel prettig” en “We hebben allen maar goede ervaringen met de dame en heren. Ze denken met je mee, denken in oplossingen en komen met concrete voorstellen.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken, mappen en onlinemateriaal. Een greep uit de reacties: “De map was prima en ook goed geschikt als naslagwerk”, “Ze hebben een uitgebreide pdf gekregen over de theorie van het hijsen”, “Het materiaal was duidelijk en laagdrempelig. Het was niet te veel en niet te weinig”, “Alle materiaal is digitaal. Via de website kunnen ze quizjes doen” en “De online-examenoefeningen zijn een mooie tool die Blom aanbiedt. Het helpt echt voor het examen.” Een referent zet nog wel een kritische noot: “Het materiaal was vrij omvangrijk. Het had wel wat compacter gemogen.” Indien gewenst, wordt er anderstalig materiaal beschikbaar gesteld: “Het cursusboek is er in het Pools en in het Duits”, “Ze hebben het materiaal ook in het Engels, Pools en Portugees.”

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen in dit onderzoek incompany waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Voor het natraject geven alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’. De begeleiding rond het examen en de examinering zelf verlopen naar wens: “Het examen kan ook in het Duits of Pools, of mondeling. Het kan allemaal geregeld worden”, “Er wordt echt meegedacht in oplossingen. Mensen met dyslexie worden bijvoorbeeld goed begeleid” en “Als een deelnemer het examen mist, kan hij vaak de volgende dag al ergens anders aansluiten.” De certificering gaat over het geheel genomen goed, hoewel enkelen in dit verband een kanttekening zetten: “Er zitten soms foutjes in de certificaten, bijvoorbeeld met de stapelaar” en “Er is weleens een probleempje omdat wij heftrucks met verschillende voorzetapparatuur hebben, maar als we daarvan melding maken, is het wel snel hersteld.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt geëvalueerd. “Ik heb nog een gesprek gehad met iemand die naar ik vermoed de eigenaar is”, “De accountmanager heeft telefonisch contact met mij opgenomen” en “Ik heb gesproken met een contactpersoon.” Een referent voegt nog toe: “De docent heeft mij nog tips gegeven voor het hijsen.” Over de resultaten van de opleidingen is men in meerderheid goed te spreken: “De meesten slagen voor het examen”, “Onze trainers zijn goed opgeleid”, “Voor veel mensen is het een goede opfrissing”, “Het is goed dat de mensen zien waarop je met hijsen allemaal moet letten” en “Wij hebben verschillende posten in de haven. Het resultaat is lastig te beoordelen, maar zolang er geen ongelukken plaatsvinden met materiaal, is dat een goed teken.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het kantelen met bovenloopkranen is niet behandeld. Ik had daar graag meer aandacht voor gezien, want bij ons wijkt het zwaartepunt af.”

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie zijn enigszins verdeeld. Zeventig procent is tevreden tot zeer tevreden, terwijl drie van de tien referenten neutraal zijn. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de respons voldoen over het geheel genomen aan de verwachtingen. Hetzelfde geldt voor de facturering en de accuratesse. Enkele respondenten: “Ze nemen goed de telefoon op en je wordt snel geholpen”, “Als je twijfelt over iets kun je ze heel makkelijk even bellen” en “Wij hebben per locatie een e-mailcontact voor de facturen. We hebben zelden problemen.” Ook het onlineaanmeldingssysteem en de flexibiliteit roepen veel positieve reacties op: “Je kunt zelf mensen aanmelden. Als je eenmaal in het systeem bent, kun je mensen heel makkelijk toevoegen en het bijvoorbeeld vlak voor de cursus nog een keer checken”, “Er kan heel veel online” en “Ze gaan er goed mee om als er zieken zijn. Je kunt op de dag zelf nog nieuwe mensen inschrijven.” De neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ze zouden wat soepeler kunnen zijn met het verplaatsen. Ook moeten de mensen die door onze eigen trainers zijn opgeleid, zich alsnog bij Blom inschrijven om examen te doen”, “De administratie wordt grotendeels bij ons neergelegd” en “Ik krijg moeilijk overzicht van wie er heeft meegedaan, wie er is geslaagd en wie wanneer weer een herhaling moet doen. Ik heb dit ter sprake gebracht. Ze zijn zich bewust van het probleem en zeggen dat ze eraan werken.”

Relatiebeheer

Van de acht referenten die een score toekennen aan het relatiebeheer, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden. Eén iemand kent een neutrale score toe. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen. In de regel is er sprake van een vaste accountmanager: “De vaste contactpersoon heeft zelfs vaste vervangers bij vakanties. Het is goed geregeld”, “De lijnen zijn kort. Heel prettig”, “De accountmanager toont oprechte interesse. Hij is in het begin weleens persoonlijk langs geweest”, “Ze denken goed met je mee” en “We hebben regelmatig contact met de accountmanager, maar het gebeurt op een goede manier. Ze zeuren niet aan je hoofd.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het systeem van opvolging na de train-de-trainer-cursus is te rigide. We hebben daarover aan de bel getrokken maar er wordt niet op gereageerd. Je krijgt soms de indruk dat het hen er voornamelijk om gaat dat er geld binnenkomt.” Twee van de tien referenten geven geen score voor het relatiebeheer, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele reacties: “De prijs valt wel mee”, “Het is best veel geld, maar je hebt het nodig”, “Ik heb geen zicht op de prijzen van andere aanbieders maar de kwaliteit is goed”, “Ik heb wel bij anderen offertes opgevraagd, maar waarom zou je naar een ander gaan als je ervaring goed is...” en “Ik heb weleens vergeleken. De prijs is ok en de kwaliteit is prima, dus de prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend.” Eén referent geeft geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Blom zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, spreken zij zich allereerst lovend uit over de inhoud van de trainingen en de kwaliteit van de docenten: “Het wordt inhoudelijk grondig aangepakt. De methode is goed doordacht”, “Er wordt een stukje inhoudelijke kwaliteit geleverd. Ze letten goed op de veiligheid”, “Wij kiezen onder andere voor Blom vanwege de aanwezige kundigheid”, “De instructeurs weten waarover ze het hebben en ze zijn soepel in de omgang” en “We hebben door de jaren heen altijd dezelfde docent, over wie we heel tevreden zijn. Dat is heel plezierig.” Ook de samenwerking met het instituut, de snelheid van handelen en de flexibiliteit roepen tevreden commentaren op: “Je hebt makkelijk contact. Het is snel geregeld”, “Ze schakelen vlot. Het onderling overleg is prettig”, “Ze zijn makkelijk bereikbaar, flexibel en betrouwbaar” en “De bezetting verandert bij ons per dag. Ze reageren snel op wijzigingsvoorstellen en komen afspraken goed na.” Tot slot voegen enkelen ieder nog toe: “Alles is transparant. Het boekingssysteem is heel toegankelijk” en “Ze zijn vriendelijk en denken goed met je organisatie mee.” Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van Blom aan te bevelen bij anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	30%
Accommodatie③				20%	30%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer⑤				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Vijf van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Blom hebben uiteenlopende redenen om voor de opleidingsaanbieder te kiezen: “Ze staan goed aangeschreven op kwaliteit”, “We hebben weer voor Blom gekozen omdat de communicatie heel prettig is. We hebben een vast aanspreekpunt. Je hoeft maar een vraag te stellen en het is meteen opgelost” en “Wij kiezen voor Blom vanwege de professionaliteit en de manier waarop ze mensen trainen.” Meerderen geven aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met Blom: “We hebben al tijden lang goede ervaringen met hen”, “We nemen ook maatwerkopleidingen bij hen af. De samenwerking is al van voordat ik hier in dienst kwam” en “We zijn als school al jarenlang met hen verbonden. Zij doen de trainingen die wij zelf niet kunnen geven. Ze sluiten goed aan bij de doelgroep.” Alle respondenten zijn goed te spreken over het voortraject. De communicatie met het instituut verloopt goed.

Een referent: “Soms bel ik nog even met Blom, bijvoorbeeld als iemand slecht is in taal of wat extra aandacht nodig heeft.” De aanmelding geschiedt via het portaal of via de eigen website en verloopt vlot en zonder problemen: “Hun aanbod staat in ons systeem. De mensen kunnen zich zelf inschrijven”, “De inschrijving verloopt super goed. Het gaat via het portaal op hun website. Wij hebben daar probleemloos toegang toe”, “De medewerker krijgt zelf bericht”, “Er is altijd wel plek. De mensen hoeven niet lang te wachten” en “Als je iets wilt veranderen dan kan dat altijd.” Meerdere respondenten bevestigen desgevraagd dat er van tevoren lesmateriaal wordt opgestuurd of in de digitale leeromgeving gezet. Een referent merkt nog op: “Vorig jaar was er een probleem, iets met een feed, waardoor mensen zich niet konden inschrijven. Het is absoluut goed opgelost.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de respondenten een helder en realistisch beeld van de inhoud van de trainingen. Enkele reacties: “Het programma is heel duidelijk. Alles staat er in”, “De informatie die ze aanleveren voor ons systeem is goed in orde”, “Het klopt met hoe het is” en “Zoals het op papier staat is het heel goed, met de tijden van de theorie en het examen erbij.” De prijsopgave is in de optiek van de respondenten helder.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen zijn in hun beleving interactief en praktijkgericht genoeg. De verhouding tussen theorie en praktijk is naar wens. Enkele reacties: “Ik krijg geen klachten, dus ik ga ervanuit dat het goede trainingen zijn”, “We hebben twaalf man naar een opfriscursus gestuurd. Wij zijn dik tevreden. Het was een heel praktische training, geschikt voor de buitendienst”, “Er is wel wat aan theorie gedaan, maar het grootste gedeelte was praktisch, dus heel veel rijden” en “De laatste keer heb ik zelf meegedaan omdat mijn eigen certificaat ook was verlopen. Er wordt goed gekeken naar de individuele leerling en genoeg tijd genomen om vragen te beantwoorden. Het is een prima afwisseling van theorie en praktijk. Alles gebeurt in één dag.” Iemand voegt nog toe: “Er is van tevoren afgesproken met welke heftruck er werd geoefend, en er waren alleen maar mensen van ons, dus het was eigenlijk maatwerk.”

Opleiders

Over de opleiders zijn de geïnterviewden unaniem positief. De instructeurs voldoen zowel qua kennis van zaken als qua didactiek en persoonlijke eigenschappen aan de verwachtingen. Enkele referenten: “De instructeur is een jonge knul met heel veel praktijkervaring”, “De docenten spreken de taal van de deelnemers”, “Als de instructeurs niet goed zouden zijn, zouden we het zeker horen, maar uit de evaluaties komen geen gekke dingen”, “Ze geven goede uitleg en instructies. Ze denken mee met de leerlingen” en “Ze zijn heel aardig en geven op een pakkende manier les.” Een referent voegt nog toe: “De leerlingen vragen steeds om dezelfde instructeurs. Dat zegt genoeg. Die verzoeken worden meestal gehonoreerd. Dat is prettig, want het contact is al opgebouwd.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept louter (zeer) tevreden reacties op. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en online theorie en oefenmateriaal. Enkelen vertellen: “Het instructieboek zit goed in elkaar”, “Het boek is digitaal, maar je kunt het op aanvraag in papieren vorm krijgen. Je kunt ook kiezen tussen Nederlands en Engels”, “Ze krijgen de theorie en de oefenvragen van tevoren via de website, zodat ze het alvast kunnen doornemen”, “De leerlingen begrijpen de lesstof goed en nemen er makkelijk dingen uit op. Alles stond erin en ze kunnen het zelf uitprinten of vanaf de computer leren” en “Er is een onlinequizknop waaronder alle examenvragen zitten. Ze kunnen zelf oefenen. Er komen scores en een wedstrijdelement bij kijken. Het wordt ondersteund met video's. Het zit goed in elkaar.” Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

De referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De locatie en de voorzieningen voldoen ruimschoots aan de wensen. Enkeligen brengen hun tevredenheid ieder als volgt onder woorden: "De accommodatie is heel goed. De lunch is prima. Er is koffie en thee tussendoor. Het aanwezige materiaal is dik in orde", "Er zijn veel locaties in verschillende regio's waar we terecht kunnen" en "Ze zitten hier dichtbij en zijn goed bereikbaar. De locatie is perfect. Er is voldoende ruimte om te rijden. De instructies zijn duidelijk en overzichtelijk. Er zijn genoeg heftrucks aanwezig om ervaring op te doen." Vijf van de tien referenten geven geen oordeel over de accommodatie, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Natraject

Alle referenten die hun mening uitspreken over het natraject, zijn er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. Het examen vindt in de regel plaats op de lesdag zelf. Wie geslaagd is, ontvangt een certificaat. Enkele referenten: "Wij krijgen bericht of de kandidaten geslaagd zijn. Zijn ze dat niet, dan krijgen we advies over het herhalen van de theorie of de praktijk, en krijgen ze extra les" en "Als ze niet slagen is er meestal een taalprobleem. Dan krijgen ze mondelinge support en kunnen ze herexamen doen. Soms kan dat nog op dezelfde dag." Enkele anderen voegen ieder nog aan toe: "De certificaten zijn goed in orde" en "Ze krijgen dat papiertje niet zomaar. Het moet echt wel goed zijn." Meerdere respondenten bevestigen desgevraagd dat de deelnemers in de gelegenheid worden gesteld om een evaluatie in te vullen: "In ons systeem kun je reacties plaatsen" en "Volgens mij krijgen ze bij het diploma ook een evaluatieformulier aangeboden." Ook wordt er soms geëvalueerd met de opdrachtgever. Een referent benoemt: "We hebben vaak even contact met onze vaste contactpersoon over hoe het is gegaan. Het is heel open over en weer." Enkeligen zetten ieder nog een kritische noot: "Er mag van hun kant wel meer initiatief komen om te evalueren en ons bij die gelegenheid te vertellen waarop wij mensen nog kunnen wijzen" en "Wat mij betreft gaan we weer terug naar de pasjes. Dat willen de mensen graag, voor in hun portemonnee. Nu moeten ze een foto maken en opslaan, omdat je moet kunnen aantonen dat je gecertificeerd bent als je op de heftruck zit." Over de resultaten van de opleidingen zijn de geïnterviewden goed te spreken: "De slagingspercentages zijn heel hoog", "Iedereen is geslaagd", "Er is er maar één gezakt van de veertig", "Wij konden de oefening wel gebruiken. Het was jaren geleden dat we de basisopleiding hadden gedaan" en "De kennis en vaardigheden zijn weer opgefrist. Het is voldoende om het werk veilig en goed te blijven uitvoeren."

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal gestemde kennen alle referenten de organisatie een score 'vier' of 'vijf' toe. De communicatie is naar wens. De bereikbaarheid is goed, evenals de facturering en de accuratesse. Enkele reacties: "Ze geven snel antwoord, vaak dezelfde dag nog. Ze zijn goed bereikbaar op het algemene nummer", "De vaste contactpersonen helpen mij goed. De communicatie verloopt goed en soepel" en "De facturering is heel snel en correct. Er mist nooit iets en er is nooit iets dubbel." Er is veel waardering voor de klantvriendelijkheid en flexibiliteit: "Ze denken goed mee als een deelnemer door onderbezetting niet kan deelnemen", "De service is geweldig. Ze zijn heel coulant als iemand ziek is, als het gaat om verzetten of geld teruggeven" en "De certificering verloopt goed. Wij hebben tientallen vestigingen die wij centraal coördineren. Voor inloggen hebben wij geen tijd. Wij krijgen alles netjes toegestuurd" en "Ze zijn heel welwillend. Ze kijken met je mee. Indien mogelijk, kan een deelnemer twee trainingen op dezelfde dag combineren." Eventuele fouten worden snel gecorrigeerd. Een referent: "Ik kwam er laatst achter dat ze geen rekening hadden gehouden met een korting. Dit hebben ze heel vlot en netjes hersteld." Over de digitale planning is men goed te spreken: "De portal functioneert geweldig. We kunnen er alles in vinden" en "We kregen altijd bericht als we toe waren aan een training, maar we kunnen nu zelf alles in hun database controleren en de certificaten van oud- leerlingen ophalen. Het is netjes geregeld!" De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We hebben problemen gehad met de vindbaarheid van hun opleidingen in ons systeem. Ik dacht dat die opgelost waren, maar dat blijkt niet zo te zijn."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Een aantal referenten bevestigt desgevraagd zo nu en dan een mailing of nieuwsbrief te ontvangen. Het persoonlijke contact met de accountmanager wordt op prijs gesteld. Enkele reacties: "Ze zijn zelfs hier op locatie geweest. De communicatie en de samenwerking gaan heel goed", "Onze contactpersoon belt weleens om te vragen hoe het gaat", "De accountmanager is snel en geeft alles goed door" en "Het is heel persoonlijk. De contactpersoon is altijd wel te bereiken." De benadering wordt niet als opdringerig ervaren: "Ze houden je prima op de hoogte van wat er speelt maar proberen je niet iets aan te smeren", "We krijgen nieuwsbrieven en af en toe een belletje, maar alleen als er iets is. Meer hoeft voor mij ook niet" en "In de nieuwsbrief staat zo nu en dan een uitnodiging, maar er ligt geen druk op." Een ander maakt nog de volgende opmerking: "Ik zou een uitnodiging om een keer op een trainingslocatie te komen op prijs stellen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "Ik kan niet zeggen dat andere partijen goedkoper of beter zijn", "Ze hebben de aanbesteding gewonnen, dus het moet wel goed zijn", "We hebben Blom met een andere partij vergeleken. Blom was de goedkoopste", "Ik heb niet het idee dat we de hoofdprijs betalen" en "De prijzen zijn ongeveer hetzelfde overal. Onze goede ervaringen met Blom geven de doorslag. We kennen elkaar en we weten met Blom waaraan we toe zijn."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Blom. Ze prijzen het instituut om de klantvriendelijkheid en flexibiliteit: "De service is heel goed", "Ze zijn wat flexibeler en coulanter dan sommige andere instituten", "Ik vind dat ze er dicht op zitten. Ze melden het bijvoorbeeld als kandidaten niet komen opdagen, zodat wij er nog achteraan kunnen", "Ze zijn proactief en bereidwillig om tot een oplossing te komen. Als ik iets nodig heb, kan ik het allemaal vinden op de website" en "Blom is betrouwbaar en gemakkelijk benaderbaar. Het is met hen fijn communiceren." Ook wordt gewezen op de kwaliteit van de inhoud en de opleiders: "De praktische insteek is voor ons heel belangrijk", "De instructeurs weten waarover ze praten" en "Ze hebben voldoende kennis in huis en sluiten goed aan bij de doelgroep." Enkelen zeggen ieder tot besluit: "Zolang de corebusiness uitmuntend is, zien ze mij terug" en "Het is een mooi bedrijf!" Alle respondenten zijn desgevraagd genegen de open opleidingen van Blom aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Blom Opleidingen op 17-09-2024.

Algemeen

BLOM opleidingen is al meer dan 25 jaar de grootste opleider in Nederland op het gebied van intern transport. Het gaat hierbij om opleidingen voor professioneel en veilig omgaan met heftruck, reachtruck, hoogwerker, hijsen en overige transportmiddelen. De opleidingen zijn gericht op het verbeteren van kennis en vaardigheden van professionele heftruckchauffeurs. In de trainingen krijgen de chauffeurs niet alleen theoretische kennis aangereikt, maar moeten zij tijdens de praktijklessen aantonen dat zij ook over de vereiste en gewenste vaardigheden beschikken. Ook anderstalige werknemers worden geholpen om de opleiding te behalen, doordat onder ander de theorie in meerdere talen wordt aangeboden. De deelnemers sluiten de training af met een theorie- en praktijkexamen door een geaccrediteerde instructeur. Zij kunnen vooraf op de online leeromgeving een proefexamen doen. Ook herhalingscursussen maken een belangrijk onderdeel van het opleidingsaanbod uit. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op zowel de open opleidingen als incompanytrajecten op maat.

Kwaliteit

BLOM opleidingen beschikt over 22 locaties door het hele land. Deze locaties bevatten een ingerichte praktijkruimte met oefenmaterialen waarbij de cursist zelf praktisch aan de slag kan. Bij de incompanytrainingen verdiept BLOM opleidingen zich vooraf in de werkwijze en aanwezige apparatuur bij de opdrachtgever om zo nauwgezet mogelijk te kunnen aansluiten bij de gewenste resultaten. De meeste docenten en instructeurs zijn in vaste dienst. Daarnaast kan men bogen op een poule aan freelance instructeurs. De docenten worden vanuit de centrale locatie in Hengelo ondersteund in de uitvoering van hun activiteiten. BLOM opleidingen zet in op kwaliteit van het personeel met een opleidingsplan, een ontwikkelplan, een programma voor duurzame inzetbaarheid en voor nieuwe docenten een onboardingsprogramma. Docenten blijven up-to-date door uitwisseling en vakbeurzen. Alle trainingen worden geëvalueerd waarbij er een alert wordt afgegeven als iets niet op orde is. Enkele malen per jaar loopt de kwaliteitsmanager alle evaluaties door om de signalen daaruit op te pakken. BLOM opleidingen werkt nauw samen met ondernemersvereniging evofenedex, een netwerk van Nederlandse handels- en productiebedrijven met een logistieke of internationale operatie. Daarnaast is BLOM opleidingen ISO-gecertificeerd en is het bedrijf lid van de NRTO.

Continuïteit

Veel klanten hebben een langdurige relatie met BLOM opleidingen. Het bedrijf is de afgelopen jaren gestaag gegroeid en de focus blijft op groei liggen. Zij richten zich bovendien op een breder aanbod, bijvoorbeeld in hoogwerkers en hijsen, waar in bepaalde regio's meer vraag naar is. Op basis van de uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van BLOM opleidingen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afdelingen Commercie en Marketing houden de vinger aan de pols en doen onderzoek om te peilen welke behoefte er leeft bij de klant. BLOM opleidingen blijft kennis vergroten zodat zij hun klanten blijvend van dienst kunnen zijn. Zij zijn dan ook al jaren een gewaardeerde partner voor opdrachtgevers door het hele land.

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