

Klanttevredenheidsonderzoek

112BHV.nl

05-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 112BHV.nl vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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
Voortraject②				60%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering③			10%	50%	30%
Opleiders④			10%	40%	40%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn over het algemeen tevreden over het voortraject bij 112BHV. De meesten hebben al een bestaande samenwerking met het instituut of kiezen bewust voor hen vanwege specifieke redenen, zoals de mogelijkheid tot e-learning, flexibele communicatie en maatwerktrajecten. Een referent vertelt: "We zochten naar een BHV training waarin een gedeelte online, de combinatie tussen de e-learning en praktijkgedeelte was precies wat wij zochten." Een ander deelt: "Een andere afdeling binnen ons bedrijf werkte al met hen samen en was daar heel tevreden over. Daarnaast wilde we een aantal specifieke aanpassingen dus leek een maatwerktraject ons heel geschikt." Andere referenten kozen bewust voor het instituut na een selectieproces. Een referent merkt op: "We waren niet tevreden over de vorige partij, dus hebben we een aanbesteding bij drie verschillende kandidaten uitgezet en zij waren de beste. Waar ze vooral in uitblonden vergeleken met andere partijen is hun communicatie en bereidheid om flexibel te zijn in de samenwerking." Twee referenten geven aan dat het contact via iemand anders in het bedrijf loopt en dat zij zelf niet direct betrokken waren bij het voortraject.

Opleidingsprogramma

Meerdere referenten geven aan dat het programma voldoende is afgestemd op hun vragen en wensen, en dat ze voldoende invloed hebben op het aanpassen van het programma. Een referent zegt: "We bespreken vaak waar we de focus op willen hebben en die aanpassingen kunnen ze altijd vlot uitvoeren." Een andere merkt op: "Ze konden echt de juiste aanpassingen doen en wat heel fijn is, is dat ze ook soms kleine beleidsveranderingen meenemen op het gebied van BHV in de training." De referenten geven aan dat ze vooraf goed geïnformeerd worden over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen. Een referent geeft aan: "We krijgen van tevoren een mailtje en dat is fijn en duidelijk." De financiële kant van de zaak is ook duidelijk, en de offertes zijn correct en helder. Een referent stelt: "Het was allemaal heel duidelijk, we plannen ook evaluaties in en ook de facturatie loopt altijd netjes." Er zijn enkele aandachtspunten. Eén referent vindt het jammer dat het instituut niet meer maatwerk biedt rond het deelnemersaantal: "We mogen maximaal 15 man aanmelden per training. Wij weten echter dat er bijna altijd twee personen uitvallen. Nu moeten we een extra training afnemen voor 3 man terwijl als we er 16 zouden mogen aanmelden per keer we deze extra training niet nodig hebben. In de praktijk komt dat dan altijd toch op 15 uit namelijk. Het is jammer dat ze hier niet meer flexibel in zijn." Een andere referent noemt dat het in de mail wel duidelijker benoemt kan worden dat je de e-learning van de voren moet afronden.

Uitvoering

De referenten zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van de training. Ze waarderen vooral de combinatie van e-learning en praktijk, die veel tijd bespaart. Een referent zegt: "De combinatie van e-learning en het praktijkgedeelte is echt super; dit scheelt ons heel veel tijd." De praktijkoefeningen en de mogelijkheid om in een interactieve setting te oefenen worden zeer gewaardeerd. Een referent merkt op: "Er is veel ruimte voor vragen en interactie. We deden verschillende oefeningen en iedereen kwam aan de beurt," en "Je doet goede oefeningen en krijgt daar directe feedback op van de trainer." De afwisseling tussen luisteren en doen wordt als prettig ervaren, en deelnemers vinden het waardevol om praktische vaardigheden te oefenen. Echter, één referent geeft aan dat er in het verleden om de twee maanden een korte bijeenkomst werd gehouden en dat dit de voorkeur heeft boven eens per jaar: "Voor mijn gevoel is regelmatig stilstaan bij de BHV kwalitatief beter dan maar eens per jaar." Een andere referent geeft een neutrale score omdat hij vindt dat er te veel theorie is in verhouding tot praktisch oefenen. Hij licht toe: "De e-learning duurde al vrij lang; daarna werd alles nog een keer herhaald in de training. Dit had echt veel korter gekund." Eén referent geeft geen score omdat hij de training niet bijgewoond heeft.

Opleiders

Meerdere respondenten prijzen de flexibiliteit en betrokkenheid van de trainers. Een referent vertelt: "Sommige van onze medewerkers werken met jongere kinderen, anderen met adolescenten, waardoor de benodigde vaardigheden verschillen. De trainers speelden hier uitstekend op in." Een andere referent deelt zijn ervaring: "We hadden een hele fijne trainer die perfect inspeelde op wat wij nodig hadden en wat relevant was voor onze locatie en organisatie. Ze begon de sessie door te vragen naar onze aanpak en waar we behoefte aan hadden, wat ik erg waardeerde." De professionaliteit en ervaring van de trainers worden ook gewaardeerd. Een referent merkt op: "We hadden een zeer ervaren en prettige trainer." Een ander voegt toe: "De trainer ging uitstekend om met het feit dat we de e-learning nog niet hadden gedaan. Hij speelde hier goed op in en was zeer geduldig en betrokken. Je kon echt merken dat hij veel ervaring had want hij speelde heel goed in op deze uitdaging." Eén referent geeft een neutrale score en zegt: "Ik heb wisselende ervaringen met de trainers van 112BHV; sommige zijn vooral veel aan het zenden zonder veel interactie." Eén referent geeft geen score omdat hij de training niet bijgewoond heeft.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit een e-learningprogramma dat dient ter voorbereiding op de praktijktraining. Over het algemeen wordt de e-learning als up-to-date en effectief ervaren, met waardering voor het adaptieve karakter en de flexibiliteit om het in eigen tijd te doen. Een referent zegt: "We zijn echt heel tevreden met de adaptieve e-learning. Het is fijn dat je vragen beantwoordt over gebieden die je minder beheerst, zodat je oefent wat je nog niet kan en kunt overslaan wat je al weet." Een andere voegt toe: "Ik ben al jaren Bhv'er en vond de e-learning best pittig, maar dat is juist goed. Je hebt de e-learning echt nodig om de training goed te kunnen volgen." De mogelijkheid om de e-learning in eigen tijd te doen, wordt ook gewaardeerd. Er worden ook een aantal verbeterpunten genoemd. Enkele referenten vinden dat de e-learning lang duurt en dat er veel herhaling in zit dit is voor een respondent een reden om een neutrale score te geven. Deze referent stelt: "De e-learning duurt best wel lang, en er zijn vaak precies dezelfde vragen. Misschien kunnen ze wat meer variatie aanbrengen om de kennis te testen." Een ander zegt: "Het is een hele uitgebreide e-learning en kost ook veel extra tijd. Mensen vinden het wel interessant, maar het zou iets minder herhaling kunnen hebben." Een referent geeft aan dat het jammer is dat er geen mogelijkheid is voor maandelijkse herhaling: "We zijn tevreden over de e-learning, maar we wilden eigenlijk graag dat er een soort maandelijkse herhaling in zat, zodat je bepaalde modules kunt blijven oefenen. Dit was helaas niet mogelijk."

Accommodatie

Alle trainingen vinden in-company plaats.

Natraject

Alle referenten geven aan dat de training wordt afgerond met een certificaat dat één jaar geldig is. Ze waarderen dat het behalen van het certificaat afhankelijk is van het succesvol afronden van de e-learning en de actieve deelname tijdens de praktijktraining. Referent noemen: "Men moet de e-learning doorlopen en actief meedoen tijdens de training om je certificaat te krijgen. Ik vind het goed dat ze hier strikt in zijn; zo weet je zeker dat iedereen bekwaam is" en "Ik ben heel tevreden met hoe de training wordt afgerond. Het feit dat je zowel theoretische kennis als praktische vaardigheden moet laten zien voordat je het certificaat krijgt, geeft me vertrouwen in mijn eigen kunnen." Men noemt ook door zowel praktisch als theoretisch getoetst worden zorgt dat ze zich goed voorbereid voelen op eventuele situaties in de praktijk. Een referent merkt op: "Ik heb het nog nooit moeten toepassen gelukkig maar het is een geruststellende gedachte dat als er iets gebeurd ik beter voorbereid ben."

Organisatie en Administratie

Meerdere referenten prijzen de snelle en effectieve communicatie. Een referent merkt op: "Ze zijn goed georganiseerd ze reageren altijd heel snel." Een ander zegt: "Alles wordt netjes en soepel ingepland." Ook wordt gewaardeerd dat gevraagde informatie op tijd komt en dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Een referent stelt: "Alles komt op tijd en is gewoon goed georganiseerd." De flexibiliteit van het instituut wordt eveneens positief beoordeeld. Enkele citaten ter illustratie: "Ik ben echt super tevreden over hen; ze zijn zo flexibel in het verzetten van data of het doen van aanpassingen. Ze zijn ook goed bereikbaar en houden zich netjes aan alle afspraken" en "We zijn heel tevreden over de samenwerking; ze zijn heel flexibel en alles is altijd op tijd en goed geregeld. Ook de facturatie klopt bijna altijd." Eén referent noemt een aandachtspunt over het deelnemersaantal, zoals eerder in dit stuk beschreven: "Ik vind het heel jammer dat ze zo star zijn in de deelnemersaantallen. Verder zijn ze namelijk heel flexibel in de samenwerking."

Relatiebeheer

Men is positief over de manier waarop het instituut de relatie met hen onderhoudt, met speciale waardering voor het persoonlijke contact, de snelle communicatie en de oplossingsgerichte houding. Meerdere referenten waarderen het hebben van een vaste contactpersoon. Een referent licht toe: "We hebben een vaste contactpersoon en het schakelen verloopt erg prettig omdat hij onze organisatie goed kent. Het is iemand die echt naast je staat en in oplossingen denkt in plaats van beperkingen." Ook de snelle en flexibele communicatie wordt gewaardeerd. Referenten zeggen hierover: "We waarderen dat we snel kunnen schakelen. Verder is er weinig contact, behalve op het moment dat we weer een traject willen, en dat is prima zo" en "We zijn heel tevreden over de werkrelatie; het is een vriendelijk persoon die snel reageert." Sommige referenten ontvangen e-mails met updates of mogelijkheden om opdrachten in de e-learning te herhalen, terwijl anderen aangeven niets meer te ontvangen. Eén referent deelt: "We krijgen wel mailtjes over dat je opdrachten kunt herhalen in de e-learning. Maar dit heb ik eigenlijk gelijk uitgezet. Ik heb er gewoon geen tijd voor en vind één keer per jaar wel prima." Een andere referent meldt: "Ik heb mij aangemeld om wekelijkse oefenvragen te krijgen, maar die heb ik al een tijdje niet gehad. Het kan zijn dat dit komt omdat ik zelf nog een opdracht moet doen. Maar ik vind het op zich heel positief dat je dus wekelijkse oefeningen krijgt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over het algemeen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als positief beoordeeld, met erkenning van de marktconforme tarieven en de passendheid van de kosten bij de geboden kwaliteit. Een referent geeft aan: "Het is zeker marktconform en gewoon een prima prijs voor wat ze leveren." Een ander merkt op dat er geen specifieke vergelijking met andere aanbieders is gemaakt, maar dat de kosten in verhouding lijken te staan: "Ik heb nooit een vergelijking gemaakt met andere aanbieders, maar ik vind het wel gewoon in verhouding staan." Een aantal referenten kan geen score geven voor de prijs-kwaliteitverhouding omdat de administratieve afhandeling hiervan via andere afdelingen of personen binnen hun organisatie verloopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten zijn over het algemeen tevreden met de opleiding en samenwerking met 112BHv, met scores die variëren tussen tevreden tot zeer tevreden. Ze waarderen vooral de flexibele houding van het instituut en de kwaliteit van de adaptieve e-learning. Een referent benoemt het belang van de evaluatiegesprekken en het vermogen van 112BHv om mee te denken: "Ik ben heel tevreden, vooral vanwege de evaluatiegesprekken en hun flexibiliteit om mee te denken." Een ander benadrukt de efficiëntie van de e-learning: "De adaptieve e-learning is voor mij echt een van hun sterkste kanten. Het scheelt ons zoveel tijd." Verder zijn er een aantal respondenten die aangeven geen specifieke positieve punten te hebben. Een persoon licht toe: "Er is niks wat er specifiek uitspringt voor mij maar ze zijn gewoon op alle gebieden prima." Er wordt ook één verbeterpunt genoemd. Zo zou een referent het nuttig vinden om vaker te kunnen oefenen buiten de jaarlijkse herhalingen: "Ik ben over het algemeen tevreden, maar ik zou het beter vinden als we tussendoor ook konden blijven oefenen. Eens per jaar is toch vrij weinig om erbij stil te staan." De meeste respondenten geven aan dat zij 112BHv zeker zouden aanbevelen aan anderen. Zoals één geïnterviewde samenvat: "Ze zijn vriendelijk in de omgang en regelen alles snel en efficiënt. Ik zou 112BHv zeker aanbevelen als je een goede training wil voor een fijne prijs."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	
Opleidingsprogramma③				60%	
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	20%
Accommodatie⑤				30%	60%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑥				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zeven referenten onthouden zich van het geven van een score op dit omdat het contact volledig via hun werkgever verloopt. De referenten die wel direct contact met het instituut hebben, zijn tevreden over het voortraject. Een referent die het inschrijfproces zelf regelt, deelt zijn ervaring: "Ik schrijf mezelf en vier collega's in voor ons bedrijf. Ik heb ze via google gevonden en via mijn netwerk hoorde ik positieve geluiden over 112BHV. Het is ook een pluspunt dat ze ook in de buurt gevestigd zijn." Een andere respondent benoemt de bestaande samenwerking en de vlotte communicatie: "We hebben al een bestaande samenwerking en dat loopt al jaren naar tevredenheid. Het is vooral heel prettig dat we korte lijnen hebben en snel reactie krijgen."

Opleidingsprogramma

De communicatie over het opleidingsprogramma van 112BHV verloopt soepel en wordt door de respondenten als duidelijk en efficiënt ervaren. De deelnemers ontvangen de informatie voornamelijk via e-mail. Een respondent zegt: "Alles is heel duidelijk; ik ontvang een mailtje met alle benodigde informatie, waardoor het inschrijven eenvoudig is." Een ander merkt op: "Het proces verloopt heel soepel en alles spreekt voor zich." Sommige deelnemers geven aan dat ze bekend zijn met de cursus en daarom de ontvangen e-mails niet altijd volledig lezen, omdat ze al weten wat ze kunnen verwachten. Een respondent geeft aan: "We krijgen elk jaar een mailtje, maar ik lees het eerlijk gezegd niet meer omdat het steeds hetzelfde is." Een aantal referenten wordt via hun werkgever geïnformeerd en heeft geen direct contact met 112BHV. Zij geven om die reden geen score op dit onderdeel.

Uitvoering

De tevredenheid over de uitvoering is overwegend positief onder de respondenten. De meeste deelnemers geven aan dat de opleidingen conform afspraak worden uitgevoerd en dat de combinatie van e-learning en praktijklessen goed bevalt. Zij waarderen vooral de mogelijkheid om veel te oefenen en feedback te krijgen. Meerdere deelnemers zijn enthousiast over de praktijkoefeningen en de interactieve werkvormen. Een deelnemer merkt op: "Het praktijkgedeelte is uitstekend. In groepjes werken we aan casussen en geven we elkaar feedback, wat heel leerzaam is." Een ander voegt toe: "Er is voldoende tijd voor iedereen om alle benodigde handelingen te oefenen; iedereen krijgt de kans om te oefenen dat is heel fijn." Twee respondenten geven een neutrale score en zien ruimte voor verbetering. Eén van hen vindt de e-learning eentonig en mist realisme in de training: "De filmpjes zijn allemaal hetzelfde en veel handelingen lijken weinig waarde te hebben. Ik zou graag zien dat de training realistischer is en meer aandacht besteedt aan hoe je onder stress reageert." De andere respondent merkt op dat er te weinig kind- en babygerelateerde praktijkoefeningen zijn: "De e-learning richt zich veel op volwassenen, maar voor kinderen is het anders. Ik miste praktijkoefeningen die specifiek gericht zijn op kinderen en baby's." Meerdere deelnemers waarderen de adaptieve e-learning en de goede aansluiting tussen theorie en praktijk. Een respondent zegt: "De combinatie van e-learning en praktijk sluit naadloos op elkaar aan. De e-learning past zich aan en richt zich op de onderwerpen waar je nog meer over moet leren."

Opleiders

Alle deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Over het algemeen ervaren de deelnemers de trainers als deskundig en duidelijk, met aandacht voor de individuele behoeften van de cursisten. Meerdere respondenten waarderen de rust en duidelijkheid waarmee de trainers lesgeven. Een deelnemer merkt op: "De trainer was een hele rustige en relaxte persoon die alles goed uitlegde." Een ander zegt: "We hebben altijd alleen maar goede instructeurs gehad die heel duidelijk zijn en goede feedback geven op de handelingen en hoe je die uitvoert." De trainers spelen goed in op verschillen in leerbehoeftes tussen de deelnemers en zorgen voor een leerzame en prettige trainingservaring. Een respondent geeft aan: "De trainer probeerde voor iedereen iets relevant in de training te stoppen. Er was genoeg ruimte voor vragen. Specifiek voor ons vroeg ik of we extra tijd konden krijgen voor hoe het gaat bij kinderen, en in de persoonlijke begeleiding ging hij hierop in."

Trainingsmateriaal

Meerdere deelnemers waarderen de duidelijke e-learning en de flexibiliteit om deze in eigen tempo en tijd te volgen. Een respondent merkt op: "Ik ben heel tevreden over de e-learning; het is heel fijn dat je het in je eigen tijd kan doen en dat je het in gedeeltes kan doen." Ook wordt de adaptieve werking van de e-learning gewaardeerd, waarbij de training zich richt op de onderwerpen waar de deelnemer nog meer over moet leren. Een deelnemer zegt: "De e-learning was echt adaptief, dus je ging in op de dingen waar je nog meer over moest leren." Enkele deelnemers zien ruimte voor verbetering. Een respondent geeft aan dat de e-learning voornamelijk gericht is op volwassenen, terwijl zij met kinderen werken: "De e-learning was in principe prima, maar qua filmpjes zou er meer materiaal in mogen zitten over hoe je bepaalde handelingen bij een baby uitvoert." Een andere deelnemer merkt op dat sommige vragen in de e-learning niet altijd goed worden geregistreerd: "Je moet iets aangeven met een pijltje en als je dat niet precies goed doet, dan pakt hij hem niet." Eén respondent is neutraal over het trainingsmateriaal en geeft aan dat de e-learning veel tijd kost en er veel herhaling in zit: "Het is goed om veel onderwerpen te bespreken, maar ik vind echt wel heel veel herhaling. Ik mis het adaptieve; je moet gewoon weer alles doen terwijl het pas een jaar geleden is dat je het gehad hebt." Drie referenten hebben geen materiaal gehad naast de training en geven geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle referenten zijn positief over de faciliteiten, waaronder de bereikbaarheid, parkeergelegenheid, lesruimtes en catering. Meerdere respondenten waarderen de goede parkeermogelijkheden en de verzorging op locatie. Een deelnemer merkt op: "Er waren voldoende parkeerplaatsen, wat erg fijn was. De ruimte was uitstekend en de koffie en thee waren goed verzorgd." Een ander voegt toe: "Alles was goed aanwezig en je kon er parkeren, dus dat was heel prettig." De kwaliteit van de lesruimtes en de mogelijkheid om goed te kunnen oefenen worden ook positief beoordeeld. Een deelnemer geeft aan: "Het was een goede locatie met genoeg ruimte om echt goed te kunnen oefenen; dat vind ik erg belangrijk." Sommige deelnemers wijzen erop dat niet alle locaties even geschikt zijn voor bepaalde oefeningen, zoals het blussen van een brand. Een respondent stelt: "De locatie is prima, maar niet alle locaties zijn even geschikt voor alle oefeningen, zoals bijvoorbeeld een brandje blussen, dit is niet overal mogelijk." Daarnaast wordt gewaardeerd dat referenten zelf kunnen kiezen naar welke locatie ze gaan, wat flexibiliteit biedt. Eén deelnemer geeft geen score omdat de training op een van hun eigen locaties plaatsvindt.

Natraject

De tevredenheid over afronding van het traject is hoog tot zeer hoog met uitzondering van één referent die een neutrale score geeft. De meeste deelnemers geven aan dat de opleiding wordt afgerond met een certificaat na het succesvol voltooien van de e-learning en actieve deelname aan de praktijkoefeningen. Een deelnemer merkt op: "Je krijgt een certificaat en er wordt gekeken of je alle handelingen goed uitvoert en dat je de vaardigheden beheerst; maar de e-learning moet je wel gehaald hebben." Meerdere deelnemers waarderen de kritische begeleiding tijdens het examen. Een respondent zegt: "Ik ben heel tevreden over de examinerer; er werd echt kritisch meegekeken of je de handelingen correct uitvoert." Het wordt ook gewaardeerd dat men het certificaat niet zomaar ontvangt zonder de vereiste inzet en competenties te tonen. Daarnaast voelen de meeste deelnemers zich in staat om het geleerde in de praktijk toe te passen en beter voorbereid te zijn als bepaalde situaties zich voordoen, hoewel de meesten dit nog niet hebben hoeven doen. Een deelnemer drukt het als volgt uit: "Het is een geruststellende gedachte dat ik goed ben voorbereid op noodsituaties, ook al heb ik mijn vaardigheden nog niet in de praktijk hoeven toepassen." Echter, één respondent is neutraal over de waarde van het certificaat en geeft aan: "Iedereen die de cursus doet krijgt gewoon een certificaat, maar ik heb mijn twijfels of wel iedereen in een stressvolle situatie zijn mannetje zou staan en in zou grijpen. Dus het certificaat voelt een beetje als: hoeveel zegt het nou eigenlijk, want iedereen haalt het."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn over het algemeen tevreden over het organisatorische en administratieve handelen. De meesten geven aan dat alles goed is geregeld en dat de medewerkers gemakkelijk en snel bereikbaar zijn. Een referent merkt op: "Alles is uitstekend georganiseerd. De bereikbaarheid van de medewerkers is ook erg goed." Een ander zegt: "Alles werkt naar behoren en we ontvangen tijdig goede herinneringen." Men is tevreden over hoe klachten worden afgehandeld en waardeert de snelle en effectieve respons van het instituut. Eén referent deelt een ervaring waarbij verbeterpunten succesvol zijn opgepakt: "In het verleden waren er enkele aandachtspunten, zoals een ongeschikte locatie en een te grote groep. Nadat we dit hebben aangegeven, heeft 112BHV dit echt ter harte genomen en de volgende keer was alles aanzienlijk verbeterd."

Relatiebeheer

Zes referenten geven aan dat zij geen direct contact hebben met het instituut omdat de communicatie via hun werkgever verloopt; daarom geven zij geen score op dit onderdeel. De referenten die wel direct contact hebben, zijn positief over de wijze waarop het instituut de relatie met hen onderhoudt. Een referent merkt op: "We ontvangen nieuwsbrieven en reminders, en dat is gewoon prima." Een ander zegt: "We krijgen af en toe e-mails van hen. De hoeveelheid nu is prima, niet te vaak en ook niet te weinig." Daarnaast wordt de flexibiliteit van het instituut gewaardeerd en de snelle reacties. Een referent stelt: "Ze zijn heel flexibel in hun dienstverlening en we kunnen snel en makkelijk met hun schakelen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn allen tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding van de standaardopleidingen die door 112BHV worden aangeboden. De meerderheid van de referenten kan hier echter geen uitspraak over doen omdat de financiële afspraken via hun werkgever lopen. De referenten die wel een score geven op dit onderdeel, beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding positief. Zij zijn unaniem tevreden en vinden de prijzen marktconform. Een van hen merkt op: "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed; het aanbod is zeker het geld waard."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleiding en samenwerking met 112BHV is hoog onder de referenten. Meerdere referenten prijzen de praktische insteek van de trainingen en de kwaliteit van de e-learning. Een referent zegt: Een ander voegt toe: "Ik ben erg tevreden over de combinatie met de e-learning; dit scheelt echt veel tijd tijdens de training waardoor er meer tijd is voor het oefenen." De snelle communicatie en goede organisatie worden eveneens gewaardeerd. Een referent merkt op: "Alles is uitstekend geregeld; de communicatie verloopt snel en soepel." De tevredenheid over de trainers is ook hoog. Een referent stelt: "Echt kudo's voor de trainers, ze maakte echt tijd voor iedereen terwijl het toch een hele diverse groep was met hele verschillende vragen." Enkele referenten zien ruimte voor verbetering op specifieke punten. Een referent geeft aan: "Als verbeterpunt zou ik graag zien dat de training meer gericht is op mensen uit specifieke doelgroepen. Wanneer we samen met mensen uit heel andere branches trainen die met volwassenen werken, krijgen we een training die minder relevant is voor ons." Een andere referent deelt een vergelijkbaar punt: "Ik zou willen dat er, als het gaat om kinderen, meer groepen worden samengesteld die specifiek op die doelgroep gericht zijn." Eén referent geeft een neutrale score van drie en heeft bedenkingen bij de noodzaak van de BHV-training: "Voor mij voelt het een beetje als schijnveiligheid het hebben van je BHV, want als er echt serieuze dingen gebeuren, heb ik het gevoel dat je te weinig kan en weet." Ondanks deze suggesties voor verbetering overheersen de positieve ervaringen. De meeste referenten zouden 112BHV dan ook aanbevelen aan anderen. Een referent concludeert: "Ik ben zeer tevreden en zou dit instituut zeker aanbevelen aan anderen die op zoek zijn naar een professionele en efficiënte BHV-training."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met 112BHV.nl op 05-12-2024.

Algemeen

112BHV.nl is een toonaangevende opleider op het gebied van bedrijfshulpverlening, veiligheid en eerste hulp in Nederland. Met meer dan 20 jaar ervaring biedt 112BHV.nl een breed scala aan praktijkgerichte trainingen en cursussen, waaronder BHV, EHBO, brandveiligheid en ontruiming. Deze opleidingen worden gegeven op diverse locaties door het hele land en zijn volledig afgestemd op de nieuwste wet- en regelgeving. Naast korte cursussen voor certificering biedt 112BHV.nl ook maatwerkopleidingen die aansluiten bij de specifieke behoeften van organisaties. Hiermee ondersteunt 112BHV.nl bedrijven en instellingen bij het waarborgen van een veilige werkomgeving en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Het Cedeo-rapport richt zich op maatwerktrajecten. Het gesprek vond online plaats met de heer Preusterink, teamleider projectbureau en mevrouw Cato, kwaliteitsmanager Salta Group.

Kwaliteit

De opleidingen en trainingen van 112BHV.nl staan in het teken van veilig werken en het vergroten van veiligheidsbewustzijn. Het doel is om calamiteiten te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken. 112BHV.nl zorgt ervoor dat medewerkers niet alleen over voldoende kennis beschikken, maar ook praktisch vaardig zijn. Alle opleidingen zijn praktijkgericht en worden gegeven door ervaren docenten die afkomstig zijn uit, of nog steeds actief zijn in, de praktijk. Deze directe verbinding met het werkveld waarborgt dat de trainingen actueel en relevant blijven. Evaluaties spelen een centrale rol in de kwaliteitsborging. De feedback van deelnemers wordt regelmatig besproken tijdens docentenmeetings, zodat de inhoud en aanpak van de trainingen continu verbeterd kunnen worden. Nieuwe opleidingsprogramma's worden ontwikkeld in samenwerking met branche- en beroepsverenigingen, die zorgen voor actuele input vanuit de vakgebieden. 112BHV.nl combineert innovatieve e-learningmodules met fysieke trainingen, waardoor deelnemers efficiënt kunnen leren. Voorafgaand aan de praktijktraining maken deelnemers een kennistoets en doorlopen ze een adaptief e-learningprogramma, zodat het niveau van de praktijklessen optimaal aansluit op hun kennis en ervaring. De didactische aanpak met kleine groepen waarborgt persoonlijke aandacht en effectieve leermethoden. Het team van 112BHV.nl onderhoudt korte lijnen met opdrachtgevers en trainers. Het projectbureau, bestaande uit tien medewerkers, zorgt voor een persoonlijke en efficiënte samenwerking. Daarnaast worden jaarlijks docentendagen georganiseerd om trainers op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied. Dankzij deze nauwe samenwerking en voortdurende innovatie behoudt 112BHV.nl een hoog niveau van kwaliteit en klanttevredenheid.

Continuïteit

112BHV.nl waarborgt continuïteit door voortdurend in te spelen op actuele ontwikkelingen binnen veiligheid en techniek. Het opleidingsportfolio wordt regelmatig uitgebreid met nieuwe trainingen die aansluiten bij de veranderende behoeften van opdrachtgevers en deelnemers. Zo spelen thema's zoals de veiligheid rondom lithiumbatterijen en de toenemende integratie van EHBO- en BHV-kennis een steeds grotere rol in de aangeboden opleidingen. Daarnaast blijft 112BHV.nl investeren in trainingen zoals VCA om de relevantie en kwaliteit van haar aanbod te garanderen. Met haar opleidingen en trainingen ontzorgt 112BHV.nl haar opdrachtgevers op inhoudelijk, didactisch en praktisch niveau. Het team denkt actief mee bij opleidingsvraagstukken en biedt oplossingen die maximale efficiëntie en effectiviteit opleveren. Deelnemers en opdrachtgevers waarderen het hoge rendement van de opleidingen, wat blijkt uit het positieve Cedeo-onderzoek.

Bedrijfsgerichtheid

112BHV.nl is sterk gericht op het ondersteunen van bedrijven en organisaties bij het waarborgen van veiligheid en continuïteit. Dankzij langdurige relaties met veel opdrachtgevers en een klantgerichte aanpak, heeft 112BHV.nl zich ontwikkeld tot een betrouwbare partner in veiligheidstrainingen. De opleidingen en trainingen worden door zowel deelnemers als opdrachtgevers hoog gewaardeerd, mede door de praktijkgerichtheid, capabele trainers en de goede organisatie. Om in te spelen op de veranderende behoeften van haar klanten, monitoren programmamanagers en onderwijsontwikkelaars voortdurend de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Zo kan 112BHV.nl snel inspelen op nieuwe veiligheidsrisico's en wet- en regelgeving. Via regelmatige nieuwsbrieven deelt 112BHV.nl vakinformatie en praktische tips, waarmee klanten op de hoogte blijven van de laatste trends en ontwikkelingen in veiligheid en bedrijfscontinuïteit. Het nakomen van afspraken, de prettige samenwerking en de focus op maatwerk zorgen ervoor dat 112BHV.nl door een brede klantengroep wordt gezien als een gewaardeerde en professionele speler in de markt. Door deze bedrijfsgerichte aanpak blijft 112BHV.nl een stabiele en vooruitstrevende partner voor organisaties in diverse sectoren.

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