

Klanttevredenheidsonderzoek

BVO Opleidingen B.V.

26-01-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BVO Opleidingen B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING.....	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie②				50%	30%
Relatiebeheer③			10%	30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	30%	20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die we voor dit onderzoek hebben gesproken, zijn op verschillende manieren bij BVO Opleidingen terechtgekomen, onder andere via collega's, leidinggevenden, HR en online kanalen. BVO wordt daarbij regelmatig genoemd als preferred supplier. De volgende uitspraken laten dit zien: "Ik ben bij BVO gekomen via een collega. We zijn samen gegaan", "Ik heb gezocht in de catalogus van de Rabobank. Deze training stond bij mij bovenaan, ook op basis van de reviews" en "Ik heb een opleidingsbudget om skills te ontwikkelen, onder andere flexibel omgaan met verandering. Deze opleiding stond in het portaal." Anderen vullen aan: "Mijn manager heeft gewerkt bij de Salta Groep en zo ben ik bij BVO terechtgekomen" en "Via HR heb ik deze training gevonden. BVO is een preferred supplier." Ten slotte geeft iemand aan: Ik heb de opleiding zelf gevonden via Google."

De voorbereiding op de trainingen bestaat uit het invullen van een intakevragenlijst via een online portaal. Referenten ervaren de beschikbaarheid van informatie over inhoud, thema's en opdrachten als duidelijk en passend: "Ik heb vooraf ingelogd via het portaal. Daar stonden een vragenlijst en informatie over de training. Dat was goed", "Ik heb vooraf online een intakeformulier ingevuld waarin ik moest aangeven waar ik tegenaan liep" en "Ik moest vooraf een heleboel invullen. Al die leerdoelen zijn later teruggekomen." Een ander voegt toe: "Ik kreeg een link via eConnect. Daar kon ik inloggen en alle informatie vinden, zoals de thema's van de bijeenkomsten en de opdrachten." De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: "De informatie via het leerportaal was standaard, niets extra's. Ik herinner me niet dat ik vooraf een intake heb ingevuld."

Opleidingsprogramma

De meeste referenten vinden de inhoud vooraf voldoende en geven aan dat de communicatie op orde is: "De inhoud vond ik voldoende duidelijk, met name via de website", "De inhoud was in principe duidelijk" en "De informatie vooraf vond ik prima. Het werd goed gecommuniceerd. Ik kreeg vooraf het lesmateriaal ter beschikking en dat moest ik vooraf doorwerken." Een ander nuanceert: "In enige mate wist ik wel wat de inhoud van de training zou zijn. Hoe het er precies uitziet, bepaalt uiteindelijk de trainer."

De twee referenten die de neutrale score geven, zeggen daarover: "Ik kreeg niet veel informatie vooraf. In de training werd het programma duidelijk. Ik zit niet altijd op mijn laptop, waardoor ik minder snel toegang had tot het leerportaal" en "Ik ging er open in, maar de informatie vooraf vond ik matig."

Uitvoering

Referenten zijn overwegend (zeer) tevreden over de training en waarderen vooral het maatwerk, de interactie en de ruimte voor eigen casuïstiek: "Ik vond het een heel goede training. De training was op maat gemaakt. Op de tweede dag had de trainer zich goed voorbereid op basis van wat was langsgekomen op de eerste dag", "Ik vond de interactie goed. Het was prettig dat je eigen situaties kon inbrengen" en "Het was heel erg interactief. Er was veel ruimte voor casuïstiek." Een ander vult aan: "Er was altijd ruimte voor vragen en voor elkaar. Het was beslist geen standaard training. Er was een goede dynamiek met veel oefenen." Weer een ander benoemt: "De ingebrachte casuïstiek kan afwijken van wat je zelf nodig hebt. Maar er was veel casuïstiek en dat was ook pittig en soms confronterend, zeker ook door de trainingsacteur. Die gaf goede feedback."

Ook waren er deze uiteenlopende reacties: "Ik ben heel tevreden. Het was echt een basistraining. We hadden een kleine groep en goede gesprekken. Er was veel eigen inbreng. Het waren dan ook twee prettige dagen" en "We hadden een mooie, grote groep. Er was veel interactie en dat hielp mij." Verder is er deze nuance: "Er waren verschillende branches vertegenwoordigd. Voor mij was dat prima, maar voor anderen misschien lastiger."

Een referent geeft een neutrale score: "Je krijgt veel informatie tegelijk. Dat vond ik lastig. Aan de andere kant kon je goed vragen stellen en werd training goed begeleid."

Opleiders

Alle referenten zijn positief over de trainers. Maar liefst acht van de tien respondenten zijn zeer tevreden. Zij waarderen de deskundigheid van de trainers, de ervaring en de manier van begeleiden: "De trainer was een heel prettig persoon. Er was veel praktijk en voldoende interactie. Ik vond de training heel verhelderend", "Een training valt of staat met een goede trainer. Wij hadden een trainer met glans" en "De trainer had humor en was ook serieus. Hij had zeker verstand van zaken."

Ook het uitdagen van deelnemers, de interactie en de sfeer worden als sterke punten genoemd: "Er waren twee trainers en zij speelden goed op elkaar in en daagden ons uit. In de workshops op dag twee en dag drie kon je kiezen bij wie je je het prettigst voelde" en "Er was een fijne sfeer. De trainers gingen goed met ons om. We hadden onze bedenkingen bij binnenkomst, maar dat is 100% meegevallen. We werden echt uitgedaagd."

Een ander nuanceert: "De trainer was heel goed en oprecht geïnteresseerd. Je kon merken dat hij veel ervaring had. Met de acteur vond ik het wat lastiger." Ook zijn er deze reacties: "Ik ben heel erg tevreden. We hadden een prettige trainer en een vriendelijk persoon", "De trainer was confronterend en deskundig. Dat vond ik persoonlijk heel goed. Het was niet altijd leuk. Wel was er ruimte voor opvang door de trainer" en "We hadden een grappige trainer. Zij gaf er een leuke draai aan. Ik moest wel even wennen aan die stijl." Ook is er deze kanttekening: "De trainer was zeker deskundig. Wel was het zo dat de trainer zelf geen leidinggevende is geweest, terwijl de training wel over leidinggeven ging."

Trainingsmateriaal

Het opleidingsmateriaal wordt overwegend als passend en ondersteunend ervaren: “Het opleidingsmateriaal was op maat gemaakt”, “De literatuur sloot goed aan bij de inhoud. Er was verder goede ondersteuning met een PowerPointpresentatie” en “We hadden een reader met aanvullende tekst. Ook hebben we een boek gekregen, maar dat hebben we in de training weinig gebruikt.” Een ander voegt toe: “Het materiaal bestond uit een syllabus en een PowerPointpresentatie. Dat vond ik prima. Ik kon vooraf eigen opdrachten maken en dat vond ik fijn.” Een overigens tevreden respondent geeft aan: “Er waren hand-outs, maar het ging vooral om de praktijk. De tops en tips waren belangrijk. Er was een boek in de e-learning. Ik kon alles teruglezen en dat vond ik goed.” Verder wordt deze kanttekening gemaakt: “Het was wel jammer dat het materiaal beperkt beschikbaar is.”

De twee neutrale scores worden als volgt toegelicht: “Er was digitaal materiaal en dat was op zich wel goed. Ik gebruik het nu niet, omdat ik in de praktijk weinig op mijn laptop zit. Ik denk ook dat het materiaal nu niet meer beschikbaar is” en “Ik ben niet aan het materiaal toegekomen. Ik denk dat het materiaal wel goed was, maar het was te veel. Er werd in de training ook niet veel aandacht aan besteed.”

Accommodatie

Acht van de tien geïnterviewden zijn positief over de accommodatie. Zijn waarden de bereikbaarheid, verzorging en de catering: “De accommodatie was echt perfect. Er was goede thee en goede catering”, “De accommodatie was goed bereikbaar en de lunch was prima” en “De accommodatie was goed. Het was goed bereikbaar met de auto en het OV. Alles was netjes verzorgd, inclusief het eten.”

Ook zijn er deze kanttekeningen: “De locatie is weliswaar met de auto goed bereikbaar is, maar het parkeren werd niet voor ons werd vergoed” en “Er was niets aan te merken op de accommodatie. Het was alleen jammer dat we moesten betalen voor parkeren. Hoewel ik snap dat betaald parkeren in Utrecht gebruikelijk is, mag je daar als trainingsbureau wel iets mee doen.”

De onderbouwing van de twee neutrale scores is als volgt: “Het was een wat oudere locatie en de accommodatie was soms wat rumoerig. Binnen het gebouw was niet direct duidelijk waar we moesten zijn. De lunch was ook niet altijd goed” en “Het was ver rijden en dat was op zich oké. Maar de aanrijroute was een ramp door wegafzettingen richting Utrecht. De accommodatie zelf was verder wel goed.”

Natraject

De meeste referenten zijn (zeer) tevreden over de afronding. Wat uiteenlopende reacties: “Na afloop van de training hadden we nog de mogelijkheid om digitaal vragen te stellen. De derde dag was vooral een afronding. We hebben een eindopdracht aan elkaar gepresenteerd. Daarna heb ik geen contact meer gehad met de trainers”, “Na afloop was er een mondelinge en een digitale evaluatie. Ik heb de evaluatie schriftelijk ingevuld” en “Na de training heb ik geen contact meer gehad en dat hoeft ook niet.” Anderen vullen aan: “Er was een mondelinge evaluatie door de trainer. Ik heb na de training geen aparte digitale evaluatie gehad, dat staat me niet meer bij. Het einde vond ik wel goed afgehecht” en “Na afloop was er een evaluatie over wat je ervan hebt meegenomen. Ook tussendoor waren er goede evaluaties.”

Verder is er deze aanbeveling: “Ik heb inmiddels twee trainingen gevolgd. Daarna kun je zelf kijken wat je ermee doet. Misschien zou een terugkoment of evaluatiebijeenkomst vanuit BVO helpen om getriggerd te blijven.”

De twee referenten met een neutrale score geven aan dat zij weinig tot geen nazorg hebben ervaren of dat evaluatie en toegang tot materiaal beperkt waren: “Je kon de stof online teruglezen, maar dat was voor beperkte tijd. Dat werd mij verteld. Je kon later dus niet meer terugkijken” en “Ik heb na afloop niet veel meer gehoord. Ik heb ook geen evaluatie ingevuld.”

Als het gaat om het resultaat van de training, geven veel referenten aan dat er een merkbaar effect is geweest met concrete handvatten voor de praktijk: “De training heeft veel impact gehad. Meer dan ik had verwacht”, “De training heeft mij handvatten opgeleverd. Je gaat nadenken over verschillende zaken” en “Ik heb heel veel aan de training gehad. Ik heb basiskennis opgedaan die ik in de praktijk kan plaatsen. Ook al zit ik niet in een echte projectomgeving, ik merk dat ik inzicht heb gekregen in projectmatig werken. Dat helpt mij.”

Anderen geven aan over toepassen in de praktijk: “Ik ben er blanco ingegaan en heb er wel wat aan gehad. De ervaring was heel goed. Oefenen met de acteur is anders dan in de praktijk, maar ik pas zeker wel dingen toe”, “Voor mij was alles nieuw. Ik heb handvatten gekregen” en “De onderdelen die voor mij van belang zijn, gebruik ik.” Daarnaast zijn er deze kanttekeningen: “Ik heb veel gehoord en geleerd in de training. Toch doe ik er nu niets mee. In de praktijk merk ik niet echt resultaat” en “Van de tien dingen die ik heb geleerd, gebruikte ik er eerst vijf. Nu gebruik ik er nog één. Dat vind ik wel een beetje jammer.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden overwegend als goed en duidelijk ervaren: “De organisatie en administratie zijn goed voor elkaar. Alles gaat digitaal en dat werkt prima. Ik kreeg tijdig een bevestiging”, “Ik ben tevreden over de organisatie en administratie. Alles was goed uit te pluizen en je kunt bellen als je er niet uitkomt” en “Alles was online en dat vond ik prima.”

Er zijn deze nuanceringen: “Ik was wel even aan het heen en weer mailen over het materiaal” en “Ik had een akkefietje met het certificaat. Dat was naar het verkeerde adres gestuurd. Dat was een communicatief dingetje, maar het is goed gekomen.”

Relatiebeheer

Vijf referenten geven geen score omdat het relatiebeheer loopt via HR. De andere vijf respondenten zijn overwegend tevreden over het relatiebeheer en geven aan geen behoefte te hebben aan veel extra contact. Enkele reacties: “Het relatiebeheer vind ik prima. Ik zit niet op veel mails te wachten”, “Het relatiebeheer bestaat voor mij uit het noodzakelijke. Dat is voor mij voldoende. Als ik weer iets bij BVO wil doen, weet ik ze te vinden via ons portaal” en “Ik heb buiten de training geen contact gehad met BVO. Alles loopt via mijn werkgever en dat vind ik prima. Ik werd op tijd geïnformeerd.”

De referent met de neutrale score zegt: “Soms ontvang ik wat mails. Ze hadden nog wel een keer contact kunnen opnemen. Iets meer nazorg was prettig geweest.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten geven een score voor de prijs-kwaliteitverhouding. Hun scores lopen uiteen van zeer tevreden tot ontevreden. Positieve beoordelingen richten zich op de persoonlijke en inhoudelijke opbrengst: “Ik ben zeer tevreden. Ik had een eigen budget en dat vond ik oké. Ik ben erg tevreden over de training. Het heeft voor mij echt verschil gemaakt op persoonlijk vlak”, “Het is wel een aardig bedrag. Het is vrij fors, maar elders is het niet goedkoper” en “Ik heb niet echt een mening over de prijs-kwaliteitverhouding. Ik vond de training inhoudelijk wel waardevol.”

De referenten met de neutrale scores geven aan: “Ik vind het een groot bedrag. Als ik dat zelf had moeten betalen, had ik dat niet gedaan. Op zich is het wel in lijn met andere aanbieders”, “Ik vond de prijs best wel hoog. Als je ziet wat je krijgt, begrijp ik het wel, maar het blijft wel aan de dure kant” en “Ik zou het zelf niet betalen. Ik vind het een hoop geld. Gelukkig wordt het door mijn werkgever betaald.”

De respondent die ontevreden is over de prijs-kwaliteitverhouding, onderbouwt dit met: “Ik vind het duur. Zeker met een groep van tien mensen vind ik het fors.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de training. Zij waarderen de persoonlijke aanpak, de deskundigheid en de ervaring van de trainer: "De trainer was sterk en het persoonlijke aspect is zorgvuldig opgepakt", "De trainer nam zijn levenservaring mee in de training. Bovendien was er een duidelijke opzet in de training" en "De trainer was deskundig, zij wist waar zij over praatte."

Anderen vullen aan: "Het was geen riedeltje dat werd afgedraaid. Daarnaast was er tijd voor ieders inbreng" en "De communicatieve vaardigheden van de trainer waren goed." Ook is er deze nuancering: "De training was anders dan ik had verwacht. Het ging veel meer over je persoonlijkheid. De voorbeelden die de trainer in de loop van de dag gaf, waren sterk."

Ook zijn er desgevraagd tips. Die richten zich vooral op nazorg, borging van het leereffect en het lesmateriaal: "Zorg voor een extra dag na een half jaar, zodat het geleerde niet wegzakt" en "Nazorg waarbij je checkt of het interessant en bruikbaar was, zou wel goed zijn." Anderen zeggen: "Ik vraag me wel af of het boek echt nodig is. Misschien kunnen jullie een syllabus maken met de belangrijkste informatie. Dat zou voor mij voldoende zijn. Ga terug naar een meer ouderwets boek dat je thuis kunt openslaan" en "Als de training ook in het Engels zou zijn, zouden meer collega's de training willen volgen." Ook is er deze reactie op de vraag naar tips: "Ik heb geen tip. Het is gewoon goed. De neutrale respondent geeft deze tip als reden voor deze score: "Zorg er ook voor dat het lesmateriaal langer beschikbaar is."

Op onze vraag of de respondent de training zou aanbevelen, komen positieve reacties: "Ik heb de training al aanbevolen: en "Ik zal de training zeker aanbevelen. Als je iets wilt weten over veranderingen, is dit een goede training." Anderen brengen een nuance aan: "Het ligt er wel aan of je al ervaring of training hebt gehad. Zonder ervaring is het zeker nuttig" en "Het ligt eraan waar iemand staat. Het hangt ook af van het niveau van de deelnemers. Zelf heb ik mbo en veel ervaring. Als ik minder ervaring had gehad, was ik ondergesneeuwd door deelnemers met een hoger opleidingsniveau." De respondent met de neutrale score onderbouwt deze score als volgt: "Ik vond de dag zelf sterk. Maar ik vond het jammer dat het lesmateriaal niet langer beschikbaar was. Per saldo kom ik daardoor uit op een neutrale beoordeling."

Tot slot deze opmerking: "Ik vond de training zo goed dat ik mij al heb opgegeven voor een vervolgtraining!"

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			14%	43%	43%
Opleidingsprogramma			14%	29%	57%
Uitvoering				29%	71%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal②				14%	43%
Accommodatie③					
Natraject④			14%	29%	43%
Organisatie en Administratie			14%	43%	43%
Relatiebeheer				43%	57%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑤				43%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Zeven referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent geen inzicht in het natraject.
- ⑤ Eén referent geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door BVO Opleidingen B.V. (hierna BVO genoemd) hebben zeven referenten meegewerkt.

Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop BVO invulling geeft aan het voortraject. Meestal is er sprake van een langdurige samenwerking. Zo vertelt een respondent: "Wij nemen al jarenlang trainingen bij deze aanbieder af. De ervaringen zijn overwegend positief: de trainingen worden kwalitatief goed beoordeeld en het is voor ons inmiddels vanzelfsprekend om bij BVO trainingen af te nemen." Wanneer het bestaande aanbod niet volstaat, wordt er contact opgenomen met de accountmanager, die actief meedenkt, adviseert en samen met de organisatie tot een maatwerkvoorstel komt: "Op basis daarvan volgt een advies, dat wij toetsen en indien nodig aanpassen."

In sommige gevallen is BVO gekozen na een aanbesteding. Een respondent licht toe: “Op basis van de prijs-kwaliteitverhouding kwamen zij als beste uit de bus. De kwaliteit sprak ons direct aan: ze presenteerden een goed doordacht programma met verschillende interventies, waaronder een collectief programma met overnachting, persoonlijke interventies en een buddy-systeem. Nadat de opdracht was verstrekt, is de invulling in de eerste fase nog verder verfijnd.”

Niet alle ervaringen zijn even positief. Een van de referenten geeft aan dat het intakeproces omslachtig en bureaucratisch aanvoelde. “Tijdens de intake kon ik mijn wensen aangeven, maar dat proces vond ik wat stroperig. Eerst sprak ik met een accountmanager om de vraagstelling toe te lichten, daarna werd er contact gezocht met een beschikbare docent. Vervolgens moest ik in een nieuw gesprek deels dezelfde toelichting geven.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt, zoals vooraf besproken en afgestemd, helder en duidelijk schriftelijk vastgelegd. De meeste referenten geven aan dat de inhoud en de financiële afspraken correct worden weergegeven in de offerte. Zo wordt er opgemerkt dat “het programma en de offertes in de regel goed zijn opgesteld,” al moeten er soms nog kleine correctie worden aangebracht. Een ander benadrukt: “De offerte en het plan van aanpak zijn altijd goed.”

Toch klinkt er ook een kritische noot. Een respondent vertelt dat het programma inhoudelijk voldeed aan de verwachtingen, maar dat het financiële gedeelte minder duidelijk was vastgelegd: “Het programma zelf vond ik goed en wat er is opgeleverd, voldeed aan onze verwachtingen. Alleen ontbrak er een offerte, waardoor het een soort open cheque was.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop BVO de maatwerktrajecten uitvoert. Meer dan zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”. In alle gevallen sluit de uitvoering aan bij de verwachtingen die vooraf zijn geformuleerd.

Een van de respondenten beschrijft hoe het traject precies verloopt zoals gepland. Het gaat om een meerjarig programma waarin deelnemers hun eigen casussen kunnen inbrengen en leerdoelen formuleren. Er zijn intervisiebijeenkomsten en workshops, afgestemd op de individuele leervragen. Volgens deze referent biedt het programma voldoende diepgang en ruimte voor een persoonlijke leerroute naast het collectieve aanbod.

Ook een andere respondent bevestigt dat de uitvoering naar verwachting is. De training is interactief, wordt verzorgd door twee trainers, en maakt gebruik van diverse werkvormen, variërend van korte onderwijsblokken tot het inzetten van acteurs.

Een derde referent is eveneens positief en geeft aan dat de uitvoering steeds conform verwachting verloopt. “Inmiddels hebben we meerdere sessies ingepland. Wij vragen deelnemers na afloop altijd feedback, onder andere op kennis, didactiek en inhoudelijkheid. Deze training scoort daar erg goed op.”

Opleiders

Net als bij de uitvoering van de trajecten, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die BVO inzet.

Een van de respondenten spreekt lovend over twee vaste trainers: “Het zijn twee hele bekwame trainers die we al jaren kennen. Ze zijn energiek, competent en didactisch sterk. Ze kennen onze organisatie goed en sluiten aan bij wat wij nodig hebben.”

Ook een andere referent geeft aan dat de trainers doorgaans goed aansluiten bij de groep en dat eventuele knelpunten bespreekbaar zijn: “Soms is er minder aansluiting met een deelnemer, maar dat kan gelukkig besproken worden. Er is ruimte voor dat gesprek.”

Een derde respondent benadrukt de ervaring en de verschillende stijlen van de trainers. De een hanteert een coachende benadering, de ander richt zich meer op groepsdynamiek. Deze combinatie zorgt voor een veilige, vertrouwelijke leeromgeving waarin deelnemers zich durven openstellen en daadwerkelijk leren. Tegelijkertijd wordt er een kritische kanttekening geplaatst: “Ik had iets meer scherpte van één trainer verwacht. Soms voelde het alsof er iets te veel werd geklaagd door deelnemers over de organisatie, zonder voldoende reflectie of het nemen van eigen verantwoordelijkheid.”

Trainingsmateriaal

Vier van de zeven referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal dat binnen de maatwerktrajecten wordt ingezet.

Een van hen geeft aan: "Deelnemers hadden toegang tot een online portal, waar ze een voorbereidende opdracht moesten doen. Ook werd hun niveau daar getest. Dat werkte goed."

Een andere respondent waardeert de zorgvuldige voorbereiding en de variatie in het materiaal: "De casuïstiek werd uitgewerkt in de vorm van een vlog met acteurs, en er was ook ondersteunend materiaal zoals boekjes en schriftjes. Het was goed voorbereid en er is duidelijk veel geïnvesteerd." Tegelijkertijd plaatst deze referent een kritische kanttekening: het materiaal sloot volgens hem vooral aan bij één type deelnemer. "Achteraf gezien zou ik daar nu een andere keuze in maken."

Accommodatie

De accommodatie wordt door de respondenten niet beoordeeld, omdat de trainingen in hun gevallen uitsluitend in-house plaatsvinden of op een locatie die door de opdrachtgever zelf is geregeld.

Natraject

Het natraject stemt de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen geeft aan geen waardering te kunnen geven, omdat hem onbekend is hoe het natraject is vormgegeven.

De evaluatie aan het einde van het traject wordt door meerdere respondenten als waardevol ervaren. Zo geeft een van hen aan: "De training heeft de dilemma's binnen ons team blootgelegd en gezorgd voor bewustwording in het handelen. Het gaf ook aanknopingspunten voor verbetering in de toekomst. Er is verder geen vorm van nazorg aangeboden, maar daar was ook geen behoefte aan."

Een andere respondent benadrukt het belang van de terugkomdag: "Dan wordt er uitgebreid geëvalueerd, en vindt de afsluiting plaats. Dit wordt ook altijd teruggekoppeld naar mij door BVO. Ik ben die laatste dag zelf aanwezig om te horen wat het heeft opgeleverd. Het gaat dan vaak over persoonlijke ontwikkeling en nieuwe inzichten bij de deelnemers."

Eveneens klinkt er ook een verbeterpunt met betrekking tot de borging van het geleerde. Een respondent geeft aan dat het langetermijneffect niet altijd zichtbaar is: "Halen deelnemers er daadwerkelijk alles uit? Leidinggevend nemen soms te weinig ruimte om het geleerde eigen te maken. Een training maakt je tenslotte niet meteen een goede leidinggevende - daar moet je zelf mee aan de slag." Over nazorg is volgens deze respondent weinig bekend, mede doordat er niet actief naar wordt gevraagd en er vanuit leidinggevend weinig terugkoppeling komt. Daarnaast wordt er ruimte voor verbetering gezien in de evaluatie richting de opdrachtgever door BVO.

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten zijn van mening dat BVO de administratieve en organisatorische zaken op een goede en klantgerichte manier regelt.

Een van hen benadrukt het soepele verloop van de samenwerking: "We hadden prettig contact. Alles verliep zoals het moest. De lijntjes waren kort en als er iets speelde, werd dat direct opgepakt en aangepast. Ze zijn klantvriendelijk, goed bereikbaar en communiceren duidelijk."

Een andere respondent beschrijft hoe BVO effectief samenwerkte met de eigen backoffice van de organisatie: "De administratieve en organisatorische kant verliep soepel. Er zijn activiteiten geëvalueerd en soms bijgesteld. Niet alles was oplosbaar, maar dat had ook te maken met externe afhankelijkheden."

Daarnaast ziet een neutrale respondent ruimte voor verbetering: "De samenwerking met de organisatie en administratie verloopt wisselend. Er wordt efficiënt gewerkt, maar de werkwijze sluit niet altijd goed aan op onze verwachtingen. We hebben meerdere keren punten op het gebied van communicatie aangegeven, maar het wordt niet opgepakt. Dat maakt het lastig en geeft een gevoel van machteloosheid."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer door BVO. De communicatie wordt als prettig, professioneel en klantgericht ervaren.

Een respondent benadrukt dat de contactpersonen goed aansluiten bij de behoeften van de organisatie: "Ze luisterden goed, gaven waardevolle adviezen en probeerden niet ongevraagd extra diensten aan te bieden. Dat werd als erg prettig ervaren."

Een ander geeft aan dat het contact meestal verloopt via een centraal e-mailadres voor offertes en via de accountmanager voor overige vragen. Hoewel de accountmanager als vriendelijk en prettig in de omgang wordt ervaren, zou het volgens deze respondent wenselijk zijn om één vast aanspreekpunt te hebben.

Ook een derde referent is positief over de samenwerking, die zij als professioneel en stabiel omschrijft. Wel geeft zij de voorkeur aan direct contact met de trainers, met wie tijdens evaluaties niet altijd overleg mogelijk is vanwege hun aanwezigheid in het lesprogramma: "Gaandeweg kreeg ik gelukkig wel meer gelegenheid om hen beter te leren kennen. Dit hangt ook samen met hun aansturingsstructuur."

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben volledig zicht op de prijsstelling en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrainingen van BVO. Degenen die hier wél een oordeel over kunnen geven, zijn overwegend positief, al worden er ook enkele kritische kanttekeningen geplaatst. Een respondent merkt op: "De trainingen zijn aan de prijzige kant, maar dat geldt eigenlijk voor alle aanbieders. De kwaliteit is echter goed, en vooral de trainer was zeer capabel."

Een ander vindt de prijs-kwaliteitverhouding in balans, mits er ruimte blijft voor maatwerkafspraken: "Het is wel belangrijk dat er ruimte blijft voor onderhandeling, zodat beide partijen tevreden zijn."

Een derde respondent uit kritiek op het gebrek aan transparantie: "Ik vond de prijs uiteindelijk erg hoog. Dat kwam vooral doordat er geen prijsafsprake was gemaakt, waardoor de uren bleven oplopen. Ik was achteraf verrast door de hoogte van het factuurbedrag."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven BVO in hun eindoordeel overwegend een hoge score. Zij zijn positief tot zeer positief over de samenwerking, die vaak als prettig, professioneel en soms langdurig wordt omschreven. Als sterke punten worden met name de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, het meedenken vanuit BVO en de inzet van betrokken trainers genoemd.

Een aantal respondenten spreekt expliciet de intentie uit BVO aan anderen aan te bevelen. Een van hen zegt: "Ik ben erg tevreden, vooral over de inhoudelijke kennis en de manier waarop ze met ons meedenken. Het sluit gewoon heel goed aan bij onze behoeften." Een ander voegt toe: "De trainers zijn echt goed. Ze hebben de gedrevenheid en passie om de leerstof over te brengen, en dat werkt aanstekelijk voor de cursisten."

Ook worden de flexibiliteit en het brede aanbod gewaardeerd: "De snelheid van schakelen en het inhoudelijk meedenken door de accountmanager zijn sterke punten. De deelnemers ervaren de inhoud als positief. Wel zou de administratie beter kunnen inspelen op klantwensen. Daarnaast: als trainingen herhaaldelijk niet doorgaan, is het wellicht beter die uit het aanbod te halen."

Tegelijkertijd worden er enkele kritische noten gekraakt. Eén respondent is tevreden over de inhoud, maar terughoudend in zijn aanbeveling: "Ik ben tevreden over de uitkomst, maar minder over de prijs. Ik zou hen dan ook niet snel aanbevelen aan iemand anders. Daarnaast vond ik het een vrij logge organisatie. Ik werk liever rechtstreeks samen met de trainster zonder tussenpersonen."

Een andere referent noemt het programma inhoudelijk sterk, maar ziet ruimte voor verbetering in de toepassing van casuïstiek en de scherpte van de trainer: "De coach-trainer creëerde een veilige sfeer, maar we hadden af en toe iets meer scherpte mogen zien, vooral in het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid." Toch geeft ook deze respondent aan BVO aan te bevelen.

Tot slot worden enkele praktische verbeterpunten benoemd, zoals het voorkomen van het ongevraagd opvragen van privégegevens en het hebben van een vast aanspreekpunt. Ondanks deze aandachtspunten blijft het eindoordeel positief: "Ik zou de samenwerking aanbevelen aan anderen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met BVO Opleidingen B.V. op 26-01-2026.

Algemeen

Boertien Vergouwen Overduin (BVO) is een gerenommeerd opleidingsinstituut dat zich richt op de ontwikkeling van mensen en organisaties via trainingen, opleidingen en leiderschapsprogramma's. De organisatie is actief binnen diverse sectoren waaronder overheid, HR, sales, communicatie en projectmanagement. Als onderdeel van de NCOI Groep beschikt BVO over landelijke dekking en een breed opleidingsaanbod. BVO onderscheidt zich door de toepassing van recente neurowetenschappelijke inzichten, kleinschalig en praktijkgericht onderwijs, en een sterke focus op persoonlijk leren. De organisatie blijft zich ontwikkelen op thema's als talentontwikkeling en begeleiding van young professionals.

Kwaliteit

BVO hanteert een duidelijke visie op leren waarin duurzaam leerrendement, persoonlijke effectiviteit en toepasbaarheid in de praktijk centraal staan. Opleidingen worden verzorgd in kleinschalige groepen waarin maatwerk en interactie de norm zijn. Voorafgaand aan ieder traject worden leerbehoeften zorgvuldig in kaart gebracht, zodat het programma optimaal aansluit bij de doelen van deelnemers en organisaties.

Lesmateriaal wordt in eigen beheer ontwikkeld en voortdurend geactualiseerd door de onderwijsmanager, ondersteund door het digitale platform e-Connect. Alle deelnemers hebben vooraf toegang tot dit platform met informatie en de lesvoorbereiding. Doordat de trainer vooraf telefonisch contact heeft met de deelnemers wordt deze lesvoorbereiding goed gebruikt. Op die manier kan in de training de focus liggen op de vertaalslag van de theorie naar de praktijk van de deelnemer. De transfer naar de werkpraktijk krijgt nadrukkelijk aandacht door middel van realistische oefeningen, persoonlijke actieplannen, reflectieopdrachten en individuele coaching. Digitale ondersteuning en follow-up dragen bij aan het duurzaam toepassen van nieuw gedrag en het zichtbaar maken van resultaat in de dagelijkse werkcontext.

Trainers worden geselecteerd op basis van inhoudelijke deskundigheid en ruime praktijkervaring, en blijven zich professioneel ontwikkelen via vakpublicaties, intervisie en interne kennisdeling. Zo is er de jaarlijkse 'Meet and Inspire' voor de trainers waar vernieuwingen aan de orde komen en workshops worden gegeven over actuele thema's.

Kwaliteit wordt geborgd via evaluaties en certificering. Feedback van deelnemers en opdrachtgevers wordt actief verzameld. Reacties gaan als nodig direct naar de betreffende trainer en acteur. Ook zet BVO in op feedback vragen van de trainer na afloop van een traject. Elke kwartaal wordt op basis van de evaluaties bekeken wat er beter kan. Is er een nieuwe training ontwikkeld, dan kijkt de opleider na de eerste uitvoering direct naar verbeterpunten.

Continuïteit

BVO waarborgt continuïteit door een robuuste organisatorische structuur, digitale ondersteuning en landelijke dekking. De opleider speelt in op actuele ontwikkelingen en vragen. Zo worden alle open opleidingen ook ontwikkeld in het Engels. Deze ruim 30 trainingen worden verzorgd door native speakers. Ook wil BVO al nog meer inzetten met onder meer de ontwikkeling van een digitale trainingsacteur. Ook is er continu zorg voor transfer, bijvoorbeeld met de BVO-bites waarbij de deelnemer die dat wil, elke vier weken via de app een voice memo ontvangt. BVO gaat testen welke resultaten in de transfer het oplevert als zij dit standaard inzetten bij iedere training.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BVO Opleidingen voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BVO volgt marktontwikkelingen via eigen publicaties, klantonderzoeken en evaluaties. Het aanbod wordt afgestemd op de doelstellingen van de klant door het hanteren van maatwerktrajecten met voorafgaande analyse. De samenwerking met opdrachtgevers is gericht op de lange termijn en kenmerkt zich door co-creatie, persoonlijke aandacht en flexibiliteit. Bij de open opleidingen bieden studieadviseurs deskundig advies op basis van opleidingsniveau en wensen van de klant. BVO ondersteunt veranderopgaven binnen organisaties met leiderschapsprogramma's die gericht zijn op strategische ontwikkeling, wendbaarheid en gedragsverandering, onderbouwd met gevalideerde instrumenten en coaching.

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