

Klanttevredenheidsonderzoek

BHV.NL / Commitment BV

31-03-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			20%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van BHV.NL / Commitment BV (hierna te noemen BHV.NL) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Uit de gesprekken komt een duidelijk beeld naar voren van het voortraject: dit verloopt gestructureerd en in nauwe afstemming met de klant. De meeste referenten hebben al vaker cursussen bij BHV.NL afgenomen en geven aan hier tevreden tot zeer tevreden over te zijn. Het voortraject bestaat doorgaans uit één of meerdere gesprekken met een accountmanager of vaste contactpersoon, waarin de wensen en behoeften van de organisatie worden besproken. Hoewel de inhoud van de trainingen volgens meerdere referenten in de basis vastligt, wordt deze wel aangepast aan de specifieke situatie van het bedrijf. Zoals één van hen aangeeft: "Er wordt echt gekeken naar onze dagelijkse praktijk, dat maakt het meteen relevant." Een andere respondent benadrukt het proces: "Het voortraject geeft vertrouwen dat de uitvoering straks goed aansluit." Ook wordt de samenwerking positief beoordeeld: "De afstemming verloopt soepel en zonder onnodige stappen." Al met al zijn alle referenten tevreden over het voortraject en ervaren zij dit als professioneel en klantgericht.

Opleidingsprogramma

De offerte wordt door alle referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Volgens hen is het document voldoende uitgewerkt en sluit het goed aan bij de specifieke wensen en context van de organisatie. Daarbij wordt vooral de duidelijkheid en maatwerkbenadering gewaardeerd. Zoals een van de betrokkenen aangeeft: "Het voorstel is helder en laat weinig ruimte voor vragen." Ook wordt benadrukt dat er ruimte is voor eigen keuzes binnen het aanbod: "Je merkt dat er is meegedacht en dat je het kunt aanpassen aan wat voor ons belangrijk is." Daarnaast wordt de offerte als praktisch en volledig ervaren. Belangrijke voorwaarden, aandachtspunten en afspraken zijn overzichtelijk opgenomen. De financiële onderbouwing is transparant en zorgt niet voor onduidelijkheden achteraf. Een respondent verwoordt dit als volgt: "De kosten zijn logisch opgebouwd en goed te volgen." Hiermee biedt de offerte een betrouwbare basis voor verdere samenwerking.

Uitvoering

De manier waarop BHV.NL haar cursussen uitvoert, wordt door alle referenten als professioneel en prettig ervaren. De trainingen hebben een duidelijke focus op de praktijk: deelnemers gaan actief aan de slag met realistische scenario's en oefenen veel. De theorie is ondersteunend en beknopt, waardoor de nadruk ligt op doen en ervaren. Door de combinatie van e-learning en klassikale trainingdagen starten deelnemers bovendien goed voorbereid aan de cursus. Daarnaast is er volgens de referenten veel aandacht voor maatwerk en aansluiting op de eigen werkomgeving. Cursussen worden afgestemd op de specifieke risico's en behoeften van de organisatie. Hierdoor is de inhoud direct herkenbaar en toepasbaar in de dagelijkse praktijk. De uitvoering wordt als duidelijk, interactief en goed georganiseerd ervaren. Zoals een referent aangeeft: "De opbouw van de cursus is logisch en overzichtelijk." Een ander benadrukt de praktische insteek: "Je bent vooral bezig met oefenen, en dat werkt gewoon goed." Tot slot merkt een referent op: "Het sluit goed aan op wat wij in de praktijk nodig hebben."

Opleiders

De trainers van BHV.NL worden door alle referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Zij worden gezien als deskundig, betrokken en in staat om de lesstof op een duidelijke en toegankelijke manier over te brengen. Daarbij weten zij goed aan te sluiten bij het niveau en de behoeften van de deelnemers, waardoor iedereen actief betrokken blijft tijdens de cursus. Wat vaak wordt opgemerkt, is dat de trainers niet alleen kennis overdragen, maar ook zorgen voor een prettige en veilige leeromgeving. Er is ruimte voor vragen, eigen inbreng en het delen van praktijkervaringen. Dit draagt bij aan het vertrouwen van deelnemers om te oefenen en fouten te maken, wat het leerproces versterkt. Zoals een referent aangeeft: "De trainer zorgt ervoor dat je je op je gemak voelt en durft te oefenen." Daarnaast wordt de flexibiliteit en het aanpassingsvermogen van de trainers gewaardeerd. Zij spelen in op wat er in de groep gebeurt en passen waar nodig het tempo of de uitleg aan. Een andere referent verwoordt het als volgt: "Ze kijken echt naar de groep en stemmen daar hun aanpak op af." Tot slot: "De combinatie van kennis en enthousiasme maakt dat de training blijft boeien."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de referenten als (zeer) goed en passend ervaren. Het bestaat vooral uit praktisch oefenmateriaal waarmee deelnemers echt zelf aan de slag kunnen. Denk aan reanimatiepoppen, AED-trainers en materialen voor eerste hulp. "Alles wat je nodig hebt om te oefenen is gewoon aanwezig en ziet er goed verzorgd uit," aldus een referent. Het materiaal is volgens de respondenten compleet, netjes onderhouden en goed afgestemd op wat er tijdens de training wordt behandeld. Daarnaast wordt nog gezegd dat alles goed is voorbereid, waardoor deelnemers meteen kunnen beginnen met oefenen. "Ze komen met alles aanzetten, dus je kunt direct starten zonder gedoe," geeft een van de referenten aan. Ook worden er soms ondersteunende middelen gebruikt, zoals korte uitlegkaarten of visueel materiaal, om de theorie te versterken en het leren makkelijker te maken. Verder wordt vooral de praktijkgerichtheid van het materiaal gewaardeerd. "Met de poppen en AED's kun je echt oefenen alsof het echt is, dat maakt het heel duidelijk," zegt een referent. Hierdoor sluit het materiaal goed aan bij de leerdoelen en krijgen deelnemers de kans om vaardigheden op een realistische en veilige manier te oefenen.

Accommodatie

Dit blijft hier buiten beschouwing

Natraject

Het natraject van BHV.NL wordt door de meeste referenten als goed en zorgvuldig ervaren. Deelnemers hebben volgens hen daadwerkelijk veel aan de training gehad en voelen zich na afloop beter voorbereid op noodsituaties. De opgedane kennis en vaardigheden blijven goed hangen en zijn direct toepasbaar in de praktijk. Zoals een referent aangeeft: "Je merkt dat mensen echt weten wat ze moeten doen na de training." Ook de administratieve afhandeling verloopt hier naar tevredenheid. Certificaten worden tijdig verstrekt, waardoor organisaties dit direct goed kunnen vastleggen. Dit draagt bij aan een gevoel van professionaliteit en een nette afronding van het traject. "Alles wordt netjes afgerond en de certificaten zijn snel binnen," aldus een van de respondenten. In een aantal gevallen wordt daarnaast contact met een accountmanager genoemd, bijvoorbeeld voor een evaluatie of korte terugkoppeling. Dit wordt als prettig ervaren, al gebeurt dit niet overal. Twee referenten geven daarom een meer neutrale beoordeling, omdat zij juist een evaluatie achteraf of een blik vooruit hebben gemist. "Het zou fijn zijn om nog even samen vooruit te kijken na afloop," geeft een van hen aan.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie bij BHV.NL worden door alle referenten als goed en betrouwbaar ervaren. Het hele proces, van aanmelding tot planning en uitvoering, verloopt soepel en overzichtelijk. Afspraken worden nagekomen en de communicatie is duidelijk, waardoor organisaties precies weten waar ze aan toe zijn. Zoals een referent aangeeft: "De planning en het contact lopen gewoon strak, dat geeft veel vertrouwen." Ook de administratieve afhandeling wordt als zorgvuldig en efficiënt gezien. Aanmeldingen worden netjes verwerkt, trainingen tijdig bevestigd en benodigde documenten worden netjes aangeleverd. Vragen worden snel opgepakt, wat het contact prettig maakt. Daarnaast wordt de flexibiliteit gewaardeerd. Als er iets wijzigt, wordt er meegedacht en snel geschakeld. "Alles is goed geregeld en als er iets verandert, wordt dat snel en netjes opgelost," aldus een referent. Het algemene beeld van de referenten is dat alles achter de schermen gewoon goed loopt, zonder dat men er omkijken naar heeft.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van BHV.NL wordt door de meeste referenten als prettig en soepel ervaren. Het contact verloopt makkelijk en zonder drempels, waarbij snel wordt gereageerd op vragen of verzoeken. Referenten hebben het gevoel dat er wordt meegedacht en dat er aandacht is voor hun specifieke situatie. Zoals een van hen aangeeft: "Het contact loopt gewoon vanzelf en je krijgt snel iemand te pakken als dat nodig is." Referenten vertellen verder dat BHV.NL zich flexibel opstelt in de samenwerking. Er is ruimte om af te stemmen en waar nodig bij te sturen, zonder dat het ingewikkeld wordt. Een andere referent verwoordt het zo: "Ze schakelen snel en denken praktisch mee, dat maakt het samenwerken prettig." Twee referenten zijn wat neutraler in hun oordeel. Zij geven aan dat het contact op zich prima is, maar dat het vrij beperkt blijft of minder initiatief toont dan zij zouden verwachten. Al met al wordt het relatiebeheer gezien als toegankelijk en betrouwbaar, met hier en daar ruimte om het contact nog iets actiever op te pakken.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van BHV.NL wordt door alle referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. De kosten worden als passend ervaren in verhouding tot wat er wordt geboden, zowel qua inhoud van de trainingen als de algehele organisatie eromheen. Referenten geven aan dat de kwaliteit van de cursussen, de praktische insteek en de professionele uitvoering de prijs rechtvaardigen. Daarnaast wordt het gewaardeerd dat er duidelijkheid is over de kosten en dat er geen onverwachte zaken achteraf naar voren komen. Dit zorgt voor vertrouwen en maakt het makkelijker om keuzes te maken. Zoals een referent aangeeft: "Je krijgt waar voor je geld, het klopt gewoon." Ook de balans tussen prijs en flexibiliteit wordt positief benoemd. Er is ruimte om af te stemmen op de wensen van de organisatie, zonder dat dit direct leidt tot onduidelijkheid of hoge extra kosten. Een andere referent zegt hierover: "Voor wat je krijgt, is het echt een nette prijs."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de totale samenwerking en de opleiding als geheel zijn de referenten unaniem positief. Het beeld dat naar voren komt, is dat BHV.NL erin slaagt om gedurende het hele traject, van eerste contact tot afronding, een consistente kwaliteit neer te zetten. De verschillende onderdelen sluiten goed op elkaar aan, waardoor het traject als één geheel wordt ervaren in plaats van losse stappen. Referenten geven aan dat verwachtingen vooraf duidelijk worden gemaakt en in de praktijk ook worden waargemaakt. Dit zorgt voor vertrouwen en maakt dat organisaties graag opnieuw met BHV.NL in zee gaan. De combinatie van een duidelijke structuur, praktische uitvoering en goede afstemming draagt bij aan een prettige samenwerking. Daarnaast wordt benoemd dat de trainingen niet alleen als verplichting worden gezien, maar daadwerkelijk waarde toevoegen voor de organisatie en de deelnemers. Medewerkers voelen zich beter voorbereid en organisaties hebben het gevoel dat zaken goed geregeld zijn. Alles bij elkaar leidt dit tot een hoge mate van tevredenheid, waarbij BHV.NL wordt gezien als een betrouwbare en professionele partner die doet wat wordt afgesproken en kwaliteit levert over de hele linie.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	90%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie			10%	90%	
Natraject②				70%	
Organisatie en Administratie③				70%	
Relatiebeheer④			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen mening over
- ③ Idem
- ④ Idem
- ⑤ Idem

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de open inschrijvingen van BHV.NL hebben tien referenten hun medewerking verleend. Het voortraject van de open cursussen van BHV.NL wordt door de meeste van deze referenten als prettig en laagdrempelig ervaren. Aanmelden gaat eenvoudig en snel, en deelnemers kunnen zonder veel moeite een passende cursus vinden. De informatie over data, tijden en locaties is duidelijk en goed te vinden, waardoor het plannen weinig gedoe oplevert. Ook de communicatie vooraf verloopt soepel. Bevestigingen en praktische informatie worden op tijd gedeeld, zodat deelnemers weten waar ze aan toe zijn en zich goed kunnen voorbereiden. Dit zorgt voor een fijne en overzichtelijke start van de cursus. Eén referent is wat neutraler. In dat geval ging een cursus niet door en kwam het bericht daarover later dan gewenst. Dat werd als minder prettig ervaren. Alles bij elkaar ontstaat het beeld van een voortraject dat gewoon goed geregeld is: duidelijk, toegankelijk en zonder onnodige drempels.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van BHV.NL wordt door alle referenten vooraf als duidelijk en overzichtelijk ervaren. De inhoud is goed van tevoren in te zien, waardoor deelnemers precies weten wat ze kunnen verwachten. Dit geeft rust en zorgt voor een goede voorbereiding. Het programma is logisch opgebouwd, met veel ruimte voor oefening. Daarnaast wordt de informatie als toegankelijk en helder omschreven. Er is vooraf geen onduidelijkheid over de inhoud of het verloop van de training. Zoals een referent aangeeft: “Je weet gewoon wat je gaat doen, dat is fijn.” Ook de praktische opzet wordt gewaardeerd. De opbouw is helder, waardoor deelnemers de stof makkelijk kunnen volgen en toepassen. Een andere referent zegt hierover: “Alles is vooraf duidelijk uitgelegd, daar komen geen verrassingen tevoorschijn.”

Uitvoering

De trainingen van BHV.NL worden door alle referenten als prettig en goed verzorgd ervaren. Wat vooral opvalt, is de ontspannen en veilige sfeer tijdens de cursus. Deelnemers voelen zich op hun gemak, waardoor er actief meegedaan wordt en er ruimte is om vragen te stellen of dingen uit te proberen. De aanpak is daarnaast heel interactief. Er wordt veel gewerkt in kleine stappen, met duidelijke uitleg en directe toepassing. Daardoor blijven deelnemers betrokken en wordt de aandacht goed vastgehouden. Een referent zegt hierover: “De sfeer is relaxed, maar je leert ondertussen wel heel veel.” Ook de praktische oefeningen spelen een grote rol in de beleving. Deelnemers gaan zelf aan de slag met handelingen, waardoor ze echt ervaren wat ze moeten doen in bepaalde situaties. Dit maakt de training levendig en herkenbaar. Zoals een andere referent aangeeft: “Je bent echt bezig, niet alleen luisteren maar vooral doen.” Verder wordt de afwisseling in werkvormen gewaardeerd. Door te oefenen, te bespreken en direct terug te koppelen blijft de energie in de groep hoog. Een derde referent verwoordt het zo: “Het is actief en afwisselend, waardoor de tijd voorbijvliegt.”

Opleiders

De trainers van BHV.NL worden door alle referenten als positief en prettig in de omgang ervaren. Ze zorgen voor een fijne sfeer in de groep en weten deelnemers op een laagdrempelige manier mee te nemen in de training. Hierdoor voelt de cursus niet zwaar of formeel, maar juist toegankelijk en ontspannen, terwijl er wel serieus wordt gewerkt. Wat daarnaast vaak wordt genoemd, is dat de trainers duidelijk uitleg geven en dingen goed kunnen voordoen. Lastige onderdelen worden opgedeeld in kleine stappen, waardoor het voor iedereen goed te volgen blijft. Een referent zegt hierover: “Ze leggen het rustig uit en nemen echt de tijd, zonder dat het saai wordt.” Ook wordt gewaardeerd dat trainers goed contact maken met de groep en iedereen erbij betrekken. Ze houden de energie erin en zorgen ervoor dat niemand “afhaakt”. Een andere referent verwoordt dit als volgt: “Je merkt dat ze de groep goed aanvoelen en iedereen erbij betrekken.” Tot slot wordt de manier van motiveren vaak genoemd. De trainers stimuleren deelnemers om mee te doen en zelfvertrouwen op te bouwen tijdens de oefeningen. Dit maakt dat de training als prettig én leerzaam wordt ervaren.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van BHV.NL wordt door de referenten als compleet en prettig in gebruik ervaren. Voorafgaand aan de cursus maken deelnemers vaak gebruik van e-learning, waarmee zij zich goed kunnen voorbereiden op de lesdag. Dit zorgt ervoor dat de basis al bekend is en er tijdens de training meer ruimte is voor oefenen en verdieping. Tijdens de cursus zelf wordt gewerkt met praktisch oefenmateriaal. Denk aan materialen voor eerste hulp, poppen en AED-trainers. Daarnaast worden soms filmpjes of korte visuele uitleg gebruikt om onderdelen extra te verduidelijken. Dit maakt de training volgens de referenten afwisselend en ondersteunend aan het leren in de praktijk. Referenten geven ook nog aan dat het materiaal goed aansluit bij wat er in de training wordt gevraagd en dat alles wat nodig is ook daadwerkelijk aanwezig is. Zoals een referent aangeeft: “De e-learning vooraf helpt echt, dan kom je al goed voorbereid binnen.”

Accommodatie

De accommodaties waar BHV.NL gebruik van maakt worden door vrijwel alle referenten als goed en passend ervaren. De trainingslocaties zijn over het algemeen praktisch ingericht en bieden voldoende ruimte om zowel theorie als vooral de praktijkoefeningen goed uit te voeren. De ruimtes zijn overzichtelijk, goed bereikbaar en beschikken over de benodigde faciliteiten om de training soepel te laten verlopen. Referenten geven aan dat de omgeving bijdraagt aan een prettige trainingsdag. Er is voldoende plek om te oefenen en de materialen kunnen makkelijk worden opgesteld. Zoals een referent aangeeft: "De locatie was netjes, ruim en goed ingericht voor de oefeningen." Ook de algemene voorzieningen worden als in orde beoordeeld, waardoor deelnemers zich kunnen richten op de inhoud van de training zonder afleiding van de omgeving. Een andere referent zegt hierover: "Alles was aanwezig wat je nodig hebt, het zat gewoon goed in elkaar." Eén referent is neutraal in zijn beoordeling. In dit geval werd de ruimte als te koud ervaren, wat invloed had op het comfort tijdens de training.

Natraject

Het natraject bij de open cursussen van BHV.NL wordt door de referenten die hier iets over kunnen zeggen over het algemeen als netjes en goed georganiseerd ervaren. Na afloop van de training is de afronding duidelijk en overzichtelijk geregeld. Deelnemers krijgen hun certificaat zonder vertraging en kunnen dit eenvoudig gebruiken voor hun registratie of administratie. Ook wordt aangegeven dat er meestal geen losse eindjes zijn na de cursus, waardoor het traject als geheel afgerond voelt. Zoals een referent aangeeft: "Na afloop is alles gewoon goed geregeld, daar hoeft je niet meer achteraan." Wat daarnaast wordt genoemd, is dat het contact na de training beperkt is. Voor de meeste organisaties is dat prima, omdat alles al duidelijk en afgerond is. Een andere referent zegt hierover: "Je weet na de cursus waar je aan toe bent en dat is eigenlijk voldoende." In een enkel geval wordt er wel behoefte genoemd aan iets meer terugkoppeling, maar dit is niet breed gedragen en heeft ook geen invloed gehad op de scores die aan dit onderwerp zijn gegeven.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de open cursussen worden door de referenten als goed en betrouwbaar ervaren. Inschrijven gaat eenvoudig en de bevestigingen volgen snel, waardoor deelnemers precies weten waar ze aan toe zijn. Ook praktische zaken zoals planning, gegevensverwerking en communicatie verlopen soepel. Daarnaast wordt de duidelijkheid in communicatie gewaardeerd. Informatie over deelname, tijden en locaties is overzichtelijk en op tijd beschikbaar. Hierdoor kunnen deelnemers zich eenvoudig voorbereiden op de cursusdag. Zoals een referent aangeeft: "Alles rondom de inschrijving en communicatie loopt gewoon netjes en duidelijk." Ook eventuele wijzigingen worden vlot opgepakt en teruggekoppeld. Dit zorgt ervoor dat er weinig ruis ontstaat in de organisatie. Een andere referent zegt hierover: "Als er iets verandert, wordt dat snel en goed doorgegeven."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer rondom de open cursussen wordt door de meeste referenten als prettig en toegankelijk ervaren. Contact is makkelijk te leggen en vragen worden snel beantwoord. Dit maakt de samenwerking laagdrempelig en praktisch. De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop BHV.NL bereikbaar is en meedenkt bij vragen of praktische zaken. Wel is het contact vaak functioneel van aard en niet heel uitgebreid, wat voor deze vorm van open inschrijvingen ook passend wordt gevonden. Zoals een referent aangeeft: "Als je iets wilt weten, word je snel geholpen, dat is gewoon goed geregeld." Twee referenten zijn neutraal in hun beoordeling. Zij geven aan dat het contact vooral beperkt blijft tot het noodzakelijke en dat er weinig proactieve opvolging is. Dit wordt niet als storend ervaren, maar wel als iets minder persoonlijk. Drie referenten hebben zelf geen zicht op de wijze waarop aan het relatiebeheer vorm wordt gegeven.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de open cursussen wordt door alle referenten die hier iets over kunnen zeggen als goed beoordeeld. De kosten worden gezien als passend bij wat er wordt geboden, met name gezien de praktische inhoud van de trainingen en de duidelijke organisatie eromheen. Referenten geven aan dat de prijs in verhouding staat tot de kwaliteit van de lesdagen en de manier waarop alles is geregeld. Er zijn geen verrassingen achteraf en de kosten zijn vooraf duidelijk, wat als prettig wordt ervaren. Zoals een referent aangeeft: "Voor wat je krijgt is de prijs gewoon prima in verhouding." Ook wordt genoemd dat het aanbod overzichtelijk is en dat het eenvoudig is om een passende cursus te kiezen binnen het beschikbare budget. Dit maakt het proces transparant en voorspelbaar.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de open cursussen van BHV.NL zijn de referenten over het geheel genomen zeer positief. Het totale beeld is dat de verschillende onderdelen goed op elkaar aansluiten en samen zorgen voor een fijne leerervaring. Van inschrijving tot afronding verloopt alles overzichtelijk en zonder hindernissen. Deelnemers geven aan dat de cursussen duidelijk zijn opgebouwd en praktisch van aard, waardoor zij er direct iets aan hebben in de praktijk. Ook de organisatie rondom de trainingen wordt als prettig en betrouwbaar ervaren, wat bijdraagt aan een positieve totaalbeleving. Daarnaast wordt genoemd dat de drempel om deel te nemen laag is en dat alles goed geregeld is zonder veel inspanning vanuit de organisatie of deelnemers. Dit maakt dat de samenwerking als geheel als zorgeloos wordt gezien. Alle referenten aan dat ze ook in de toekomst graag nog eens gebruik zouden maken van de diensten van BHV.NL.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BHV.NL / Commitment BV op 31-03-2026.

Algemeen

BHV.NL zet zich al ruim dertig jaar in voor het versterken van bedrijfsveiligheid binnen organisaties in Nederland. De organisatie biedt een breed scala aan opleidingen en adviseert integraal over bedrijfsveiligheid. Daarbij combineert BHV.NL inhoudelijke expertise met innovatieve didactische methoden en een persoonlijke, risicogerichte benadering. Een belangrijk uitgangspunt is het vergroten van het handelingsvertrouwen van cursisten: deelnemers beschikken niet alleen over de juiste kennis, maar zijn ook in staat om in de praktijk effectief op te treden. BHV.NL verzorgt opleidingen op het gebied van bedrijfshulpverlening en bedrijfsveiligheid, ondersteund door een landelijk netwerk van opleidingslocaties. Kwaliteit, klantgerichtheid en service vormen de kern van de dienstverlening. Daarnaast volgt BHV.NL actief relevante trends en maatschappelijke ontwikkelingen, waarbij nieuwe technologische innovaties waar mogelijk worden geïntegreerd in het aanbod. Het gesprek met meneer de Bruyn en meneer Neelis vond plaats op het kantoor van BHV.NL in Nijmegen.

Kwaliteit

BHV.NL beschikt over circa 50 docenten in vaste dienst, verdeeld over junior-, medior- en seniorniveau. De ontwikkeling van docenten is gestructureerd en zorgvuldig ingericht. De inwerkperiode voor junior trainers beslaat circa twee jaar en start met een intensieve basistraining van acht weken, afgesloten met een toets. Daarna volgen praktijkervaring, aanvullende trainingen en instructeursopleidingen. Docenten groeien door naar uitvoerend trainer, vervolgens naar adviserend trainer en uiteindelijk naar senior niveau, waarbij zij de rol van hoofddocent combineren met klantadvies. Het opleidingsprogramma richt zich zowel op vakinhoudelijke kennis als didactische vaardigheden en omvat onder meer coaching on the job en begeleide intervisietrajecten. Deze aanpak is vastgelegd in een intern protocol. De organisatie is ingericht in brancheteams, waarin docenten, accountmanagers en binnendienst nauw samenwerken. Dit zorgt voor korte lijnen en duidelijke aanspreekpunten voor opdrachtgevers. Hoewel de vraag naar traditionele BHV-opleidingen stabiel blijft, is de afgelopen jaren een duidelijke groei zichtbaar in trainingen gericht op agressie en ongewenst gedrag. Daarnaast heeft BHV.NL eigen crisismanagementprogramma's ontwikkeld. De bestaande e-learningomgeving wordt momenteel vervangen door zelfontwikkelde leerreizen.

Continuïteit

BHV.NL laat een stabiele groei zien en heeft de ambitie deze lijn voort te zetten. Door proactief in te spelen op actuele ontwikkelingen weet de organisatie zowel bestaande als nieuwe opdrachtgevers aan zich te binden. Het aantal grote opdrachtgevers blijft stabiel, terwijl de groei met name wordt gerealiseerd bij kleinere organisaties. Voor de komende periode ligt de focus onder meer op het verder ontwikkelen en implementeren van veiligheidsambitieplannen, met een sterke nadruk op maatwerk en advisering. Door deze adviesrol te versterken, bouwt BHV.NL aan duurzame klantrelaties. Daarnaast wordt een e-learningssysteem geïntroduceerd dat volledig blended leren mogelijk maakt. Hierdoor kunnen fysieke trainingdagen optimaal worden benut voor praktijkgerichte oefeningen. BHV.NL investeert continu in de ontwikkeling van haar medewerkers, met als doel hen te positioneren als hoogwaardige veiligheidsexperts. Daarbij staat centraal dat veiligheidsplannen niet alleen goed aansluiten op de praktijk, maar ook meetbaar effectief zijn, zodat opdrachtgevers maximaal worden ontzorgd. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het gesprek verkregen informatie acht Cedeo de continuïteit van BHV.NL voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Aanvragen komen binnen via de accountmanager, waarna de adviesvraag van de opdrachtgever grondig wordt geanalyseerd. Indien nodig wordt een locatiebezoek uitgevoerd en worden relevante protocollen opgevraagd. Op basis hiervan stelt BHV.NL een passend en maatgericht opleidings- en adviestraject samen. Uit dit onderzoek blijkt dat opdrachtgevers BHV.NL ervaren als een betrouwbare, flexibele en deskundige partner met een sterke klantgerichte aanpak. De organisatie onderhoudt veel langdurige samenwerkingen, mede dankzij het vermogen om goed aan te sluiten bij de specifieke wensen en behoeften van opdrachtgevers en haar brede expertise binnen het domein van bedrijfsveiligheid.

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