

Klanttevredenheidsonderzoek

Kompas Veiligheidsgroep B.V.

17-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kompas Veiligheidsgroep 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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	7
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	12
BEZOEKVERSLAG	16
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	18

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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	20%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Inhoud				60%	40%
Begeleiding③					
Leeromgeving				70%	30%
Afronding				50%	50%
Organisatie en administratie④				40%	10%
Relatiebeheer⑤				40%	
Prijs-kwaliteitsverhouding⑥				10%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen inzicht in het voortraject.
 ③ Tien referenten hebben geen inzicht in de begeleiding.
 ④ Vijf referenten hebben geen inzicht in de organisatie en administratie.
 ⑤ Zes referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
 ⑥ Zeven referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De keuze voor de e-learningopleidingen van Kompas Veiligheidsgroep (hierna: Kompas) komt bij meerdere respondenten voort uit een langdurige relatie met de aanbieder. Een referent beschrijft: "Wij nemen al jaren trainingen af bij Kompas en dat bevalt goed. Wij geven het aantal deelnemers op en dan wordt het verder geregeld." Ook praktische bereikbaarheid speelt een rol in de keuze voor de opleider. Een respondent licht toe: "Ik heb voor deze opleider gekozen omdat zij goed aangeschreven staan en meerdere locaties hebben, ook bij ons in de buurt."

Voor organisaties met medewerkers verspreid over het land vormt de landelijke dekking van Kompas een belangrijk pluspunt. Een geïnterviewde geeft aan: "Wij nemen al langer trainingen bij hen af en één reden is dat zij door het hele land zitten, waardoor onze medewerkers lokaal deze training kunnen volgen."

Inmiddels is alles goed ingeregeld in het systeem en kunnen de medewerkers zelf hun training regelen.” Daarnaast noemen respondenten de combinatie van e-learning en fysieke bijeenkomsten als reden om met Kompas te blijven samenwerken.

Enkele respondenten geven geen score, omdat zij zelf beperkt zicht hebben op het voortraject. De keuze voor Kompas en de communicatie vooraf zijn in deze gevallen door een collega of leidinggevende verzorgd.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma geven de respondenten in grote lijnen aan dat vooraf helder is wat zij kunnen verwachten. De benodigde informatie wordt volgens meerdere geïnterviewden tijdig verstrekt. Een respondent geeft aan: “We ontvangen vooraf een e-mail met de inlogcodes en verdere uitleg en dat is voor ons helemaal duidelijk.”

Ook andere geïnterviewden zijn positief over de communicatie vooraf. Een referent merkt op: “Het programma is duidelijk en men weet wat men kan verwachten. We moeten af en toe wel wat moeite doen om de deelnemers te motiveren om de e-learning te volgen.”

Inhoud

De inhoud van de e-learning wordt door respondenten vooral omschreven als duidelijk, overzichtelijk en goed te volgen. Daarbij wordt regelmatig benoemd dat de e-learning een algemeen karakter heeft. Een referent geeft aan: “De e-learning is duidelijk en goed te volgen. Er zijn voldoende oefeningen en het is algemeen, dus niet afgestemd op ons bedrijf.” Een andere respondent beschrijft de inhoud als breed opgezet: “Het is echt een basis e-learning, dus heel breed. Je krijgt theorie, gevolgd door toetsvragen. De ene keer gaat het om multiplechoicevragen en de andere keer moet je antwoorden verslepen. Ook zijn er filmpjes met uitleg, maar vrij algemeen. Op de praktijkdag proberen ze het meer af te stemmen op ons bedrijf.”

De combinatie van e-learning en praktijk wordt meerdere keren als passend ervaren. Een geïnterviewde vertelt: “De e-learning was goed inzichtelijk en sloot goed aan bij het praktijkgedeelte dat we eerder hadden gevolgd. Wat ik goed vond, is dat de e-learning ook beelden en filmpjes bevat. Daardoor komt de herhaling van het praktijkgedeelte weer naar boven.” Ook een andere referent noemt de herhaling van de praktijkdag als pluspunt: “Eerder hadden wij een praktijkdag gevolgd en dit was een goede manier om alles te herhalen, waardoor je het beter onthoudt.” Andere geïnterviewden noemen daarnaast de filmpjes, afbeeldingen en toetsmomenten als elementen die de e-learning afwisselend houden.

Begeleiding

Voor het onderdeel begeleiding geven vrijwel alle respondenten aan dat dit niet van toepassing is op de gevolgde e-learning. De training wordt zelfstandig doorlopen en vraagt volgens de geïnterviewden normaal gesproken geen aanvullende begeleiding.

Waar wel contact mogelijk is, vertelt een respondent: “We kunnen alleen bij vragen contact opnemen met onze contactpersoon, maar dat was niet nodig.”

Leeromgeving

De leeromgeving van Kompas wordt door de respondenten overwegend als duidelijk en gebruiksvriendelijk ervaren. Een referent zegt hierover: “De leeromgeving wees zich vanzelf.” Een andere respondent omschrijft de omgeving eveneens positief: “De leeromgeving zelf was overzichtelijk en transparant ingericht; alles was gemakkelijk terug te vinden.”

Een geïnterviewde geeft een uitgebreidere toelichting op de inrichting en het gebruiksgemak van de leeromgeving. Deze respondent merkt op: “De leeromgeving is mooi en strak opgezet. Ik zie het echt als de iPhone onder de e-learnings: je loopt er gemakkelijk doorheen. De vragen zijn zo gericht gesteld dat je de inhoud goed onthoudt. De hele omgeving is heel duidelijk ingericht.” Ook andere referenten benoemen dat de e-learningomgeving overzichtelijk is en dat zij zonder aanvullende uitleg door het programma kunnen navigeren.

Afronding

De afronding van de e-learning bestaat volgens de respondenten vooral uit het behalen van tussentijdse toetsen of toetsvragen en het ontvangen van een certificaat van deelname. Een referent geeft aan: "Je moet een bepaald percentage van de toetsvragen gehaald hebben en dan ontvang je een certificaat van deelname."

Het certificaat is volgens meerdere respondenten digitaal beschikbaar. Een respondent licht toe: "Aan het eind heb ik een certificaat van deelname ontvangen. Dat staat in je account en kun je daar downloaden. Verder is er geen nagesprek geweest." Ook andere geïnterviewden geven aan dat zij na afronding een certificaat ontvangen. Een referent benoemt daarnaast dat de voortgang en afronding voor de organisatie inzichtelijk zijn: "De deelnemers ontvangen hun certificaat en voor mij is het ook toegankelijk, zodat ik kan zien wie wat heeft afgerond, welke facturen zijn betaald en welke certificaten men heeft."

Een deelnemer koppelt de afronding ook aan de inhoudelijke opbrengst van de training. Deze respondent geeft aan: "Aan het einde van de training heb ik een eindtoets gemaakt. Na afronding ontving ik een certificaat van deelname. Voor mij was veel informatie vrij nieuw. Juist daardoor vond ik het waardevol dat onderwerpen als EHBO uitgebreid aan bod kwamen."

Organisatie en administratie

Over de organisatie en administratie lopen de ervaringen uiteen, vooral doordat niet alle respondenten hier volledig zicht op hebben. Een referent licht toe: "Veel communicatie verloopt via mijn leidinggevende, waardoor ik zelf beperkt contact heb met de aanbieder."

Respondenten die wel met de organisatie of administratie te maken hebben, zijn daar overwegend positief over. Een geïnterviewde geeft aan: "Dat verloopt allemaal goed. Als er iets is, dan heb ik een vaste contactpersoon waarmee ik schakel. Hij staat klaar als dat nodig is en regelt het snel." Deze respondent noemt daarnaast een verbeterpunt in het systeem, namelijk dat meldingen over certificaten die al langer verlopen zijn achterwege zouden mogen blijven. Daarbij geeft zij aan dat dit vooral een wens is en dat zij dit zelf nog niet eerder heeft besproken.

Een andere referent beschrijft het portaal als overzichtelijk ingericht: "De organisatie en administratie zijn echt goed ingericht. Je duikt in de loginpagina en kunt meteen zien wie wat heeft gedaan, wie aan de beurt is en bij wie er iets dreigt te verlopen. Vervolgens kun je via een link direct doorklikken en iets inplannen." Een respondent noemt daarnaast een correctieproces rond onterechte meldingen: "Ik heb tussentijds meerdere malen contact gezocht omdat ik mails ontving dat ik een herhaalcursus moest volgen, wat niet klopte. Uiteindelijk is dat goed hersteld."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door respondenten verschillend beoordeeld, mede doordat meerdere geïnterviewden aangeven hier zelf geen of beperkt zicht op te hebben. Een referent zegt: "Als ik iets nodig heb, neem ik zelf contact op." Een andere respondent geeft geen score en licht toe: "Wij hebben een vast contactpersoon, al ben ik niet degene die dit contact onderhoudt. Dat is niet mijn rol."

Waar respondenten wel contact ervaren, gaat het vooral om mailings, herinneringen en vaste aanspreekpunten. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik ontvang mailings, ook om te oefenen." Een andere referent merkt op: "Ik krijg bericht wanneer mijn certificaat moet worden verlengd." Een andere geïnterviewde geeft aan: "Ik heb een vaste contactpersoon die klaarstaat en snel schakelt."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is voor veel respondenten lastig te beoordelen, omdat zij geen zicht hebben op de kosten of niet betrokken zijn bij de financiële afspraken. Meerdere geïnterviewden geven daarom geen score.

De respondenten die hier wel zicht op hebben, beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding positief. Eén geïnterviewde omschrijft dit kort als: "Prima." Een andere respondent plaatst de prijs in de context van de samenwerking met Kompas en de vergelijking met andere aanbieders. Deze referent merkt op: "Ik vind Kompas wel wat duurder geworden, maar ze zijn nog steeds vrij scherp. Ook als ik offertes opvraag bij anderen, blijven de relatie en het gemak voor mij belangrijke redenen om toch voor Kompas te kiezen."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de e-learning en samenwerking met Kompas is positief. Respondenten noemen vooral de duidelijkheid, de afwisseling in de e-learning, de combinatie met praktijk en het gebruiksgemak van het portaal. Een referent geeft aan: "Ik ben tevreden, omdat het duidelijk is en goed te volgen." Een andere respondent beschrijft de meerwaarde van de visuele onderdelen: "Wat ik goed vond, is dat de e-learning ook beelden en filmpjes bevat. Daardoor komt de herhaling van het praktijkgedeelte weer naar boven. Je herkent dingen, en dat maakt het op dat moment gewoon een goede herhaling."

De combinatie van praktijk en e-learning komt regelmatig terug als positief punt. Een geïnterviewde merkt op: "De casuïstiek was allemaal heel duidelijk uitgebeeld en met gesproken tekst. De herhaling na de praktijkdag vond ik heel goed werken." Ook een andere referent waardeert deze opzet en zegt: "Wat ik heel goed vind, is dat het niet alleen een e-learning is, maar dat er ook een praktijkdeel bij zit. Dat vind ik heel belangrijk."

Daarnaast wordt de landelijke beschikbaarheid van trainingen genoemd als praktisch voordeel voor organisaties. Een respondent licht toe: "Voor ons is het heel prettig dat zij overal in het land trainingen geven, zodat onze medewerkers geen lange reistijden hebben." Een andere geïnterviewde is tevreden over de flexibiliteit van de e-learning, maar plaatst ook een kanttekening: "Ik ben tevreden over deze training. Vooral de combinatie praktijk en na één jaar een e-learning vond ik prettig. Ik kan zo op een flexibele manier mijn kennis bijhouden. Het is jammer dat de online training stopt."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering③			10%	60%	20%
Opleiders④			10%	60%	20%
Trainingsmateriaal⑤			10%	60%	20%
Accommodatie⑥					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer⑦				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
 ③ Eén referent heeft geen inzicht in de uitvoering.
 ④ Eén referent heeft geen inzicht in de opleider.
 ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het opleidingsmateriaal.
 ⑥ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
 ⑦ Twee referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
 ⑧ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De keuze voor Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) komt op verschillende manieren tot stand. Een deel van de respondenten beschrijft een formeel selectieproces, terwijl anderen vooral verwijzen naar bestaande samenwerkingen, praktische overwegingen of eerdere positieve ervaringen. Een referent licht toe: "Wij zijn met deze opleider in zee gegaan via een aanbestedingsprocedure. Binnen dat traject voldeden zij uiteindelijk het beste aan onze criteria. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden om alles verder af te stemmen."

Daarnaast spelen continuïteit en bekendheid met de organisatie een duidelijke rol. Een geïnterviewde beschrijft dat "wij al jaren samenwerken en jaarlijks samen een planning maken op basis van eerdere ervaringen, waarbij zij ook meedenken over de praktische uitvoerbaarheid." In datzelfde verband wordt ook benoemd dat de inhoud van de cursus niet losstaat van de werkomgeving van de opdrachtgever. Een respondent geeft aan: "De inhoud van de cursus is destijds in samenwerking ontwikkeld en toegespitst op incidenten en risico's die binnen onze organisatie kunnen voorkomen."

Voor andere respondenten ligt de nadruk meer op praktische en organisatorische aspecten. Zo beschrijft een respondent: "Ik ben deze opleider online tegengekomen en heb uiteindelijk voor hen gekozen omdat zij alle lessen konden verzorgen die wij zochten en maatwerk konden leveren op locatie." Een andere geïnterviewde noemt juist het gemak van de afstemming en merkt op: "Wij geven doorgaans simpelweg de beschikbare data door, waarna wij een bevestiging ontvangen." Meerdere respondenten noemen daarnaast dat de mogelijkheid om trainingen incompany te verzorgen een belangrijke reden vormt om met Kompas samen te werken. Eén referent heeft geen zicht op het voortraject omdat een collega hiervoor verantwoordelijk is.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma geven respondenten aan dat de inhoud vooraf over het algemeen duidelijk wordt gecommuniceerd. Verschillende geïnterviewden ontvangen informatie via de website, mailings of programmabeschrijvingen. Een respondent stelt: "Het programma dat vooraf werd aangeleverd was duidelijk en gaf een goed beeld van wat wij konden verwachten."

Ook de combinatie van e-learning en praktijktraining wordt regelmatig benoemd. Een geïnterviewde merkt op: "Ik heb vooraf een mailing ontvangen waarin duidelijk stond dat we eerst een e-learning moesten volgen."

Tegelijkertijd klinkt er een kritisch signaal over de actualiteit van het programma. Een referent met een neutrale score geeft aan dat "het programma inmiddels enigszins verouderd raakt en dat er niet automatisch jaarlijks een inhoudelijke update plaatsvindt." Deze respondent voegt toe dat het initiatief voor vernieuwing vaak bij de eigen organisatie ligt, al wordt dit volgens hem wel opgepakt wanneer het wordt aangekaart.

Daarnaast zijn er respondenten die aangeven dat het programma inmiddels bekend terrein is. Zo beschrijft een geïnterviewde: "Wij volgen deze training al langere tijd, waardoor wij goed weten wat wij kunnen verwachten."

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door respondenten overwegend positief beschreven. De combinatie van theorie en praktijk komt hierbij regelmatig naar voren. Een respondent geeft aan: "De lessen verlopen gestructureerd en er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk, waarbij ook ruimte is voor vragen wanneer dat nodig is." Daarbij wordt door dezelfde respondent ook benoemd dat er niet alleen aan het einde van een traject contact mogelijk is, maar ook tussentijds wanneer zich iets voordoet.

Ook de inzet van e-learning voorafgaand aan de training wordt als waardevol ervaren. Een geïnterviewde licht toe: "Vooraf volgde ik een e-learningmodule die mijn kennis opfriste, waardoor we tijdens de bijeenkomst echt met de inhoud aan de slag konden en er ruimte was om te oefenen en vragen te stellen."

De interactieve aard van de trainingen wordt eveneens benoemd. Zo beschrijft een respondent dat "het een interactieve training was waarbij gebruik werd gemaakt van filmpjes en verschillende materialen." Anderen noemen dat er ruimte is om casuïstiek te bespreken wanneer er binnen de organisatie specifieke situaties hebben gespeeld. Ook wordt aangegeven dat de training als leerzaam en prettig is opgebouwd, mede doordat deelnemers actief betrokken worden en de mogelijkheid hebben om vragen te stellen.

Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de invulling in de praktijk kan verschillen per trainer of trainingsmoment. Een neutrale referent merkt op: "Onze voorkeur gaat wel duidelijk uit naar veel praktijkoefeningen, omdat de theoretische basis in de loop der jaren voor ons grotendeels bekend is. Wel merken wij dat de invulling per training en per trainer kan verschillen." Verder zijn er ook respondenten die aangeven geen klachten over de uitvoering te ontvangen, terwijl een andere geïnterviewde geen score geeft omdat hij hier onvoldoende zicht op heeft.

Opleiders

De opleiders worden door respondenten meestal positief beoordeeld. Vooral de stijl, benadering en continuïteit van de trainers worden op prijs gesteld. Een referent benoemt: “Wij waarderen de continuïteit in de trainers, omdat je daardoor een band opbouwt. De trainer brengt humor in de lessen, maar is waar nodig ook streng en duidelijk.” Deze combinatie van herkenbaarheid, duidelijkheid en informele omgang komt in meerdere reacties terug.

Ook de manier waarop de stof wordt overgebracht, wordt als prettig ervaren. Een respondent beschrijft: “De trainer bracht de stof op een luchtige manier en maakte soms sarcastische grappen, wat zorgde voor een ontspannen sfeer waarin we ook vragen konden stellen.” Een andere geïnterviewde benadrukt juist het praktijkgerichte karakter van de docent en stelt dat “de docent nuchter en duidelijk is en goed aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden.”

Daarnaast wordt via evaluaties een overwegend positief beeld van de trainers zichtbaar. Een respondent geeft aan dat de kwaliteit van de trainers vooral blijkt uit de uitkomsten van enquêtes en dat de terugkoppeling van deelnemers meestal positief is. Ook zijn er geïnterviewden die de docent kort maar duidelijk als goed ervaren.

Tegelijkertijd worden er verschillen tussen trainers benoemd. Een neutrale respondent merkt op dat “de kwaliteit en stijl onderling kunnen variëren, waarbij de ene trainer meer afwisseling biedt dan de ander en de nadruk soms meer op theorie dan op praktijk ligt.” Daarnaast noemt een referent een aandachtspunt bij Engelstalige trainingen en geeft aan dat “instructeurs die in het Engels lesgeven soms moeite hebben met de taal.” Niet iedere respondent heeft zicht op de opleiders; één geïnterviewde geeft daarom geen score.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door referenten die daar zicht op hebben in de meeste gevallen als toereikend en goed gefaciliteerd beschreven. Respondenten geven aan dat de opleider de benodigde middelen verzorgt. Een referent stelt: “Zij nemen zelf alle benodigde materialen mee, waaronder oefenpoppen en andere hulpmiddelen.”

Ook de combinatie met e-learning wordt positief genoemd. Een geïnterviewde merkt op: “De e-learningomgeving was goed toegankelijk en tijdens de training had de trainer allerlei materialen meegenomen die we konden gebruiken.”

Tegelijkertijd wordt een concreet knelpunt benoemd. Een respondent geeft aan dat “het trainingsmateriaal de laatste keer niet goed aansloot op onze doelgroep en wij daardoor beperkt konden oefenen.”

Accommodatie

Alle trainingen vinden incompany plaats, waardoor respondenten geen beoordeling geven van deze accommodaties.

Natraject

In het natraject ontvangen deelnemers doorgaans een certificaat en wordt er aandacht besteed aan evaluatie. Een respondent vertelt: “Deelnemers ontvangen na afloop een digitaal certificaat en vullen evaluatieformulieren in, waarbij eventuele punten worden besproken en opgepakt.”

Ook de mogelijkheid tot nazorg wordt benoemd. Een geïnterviewde stelt: “Aan het einde van de training heb ik een certificaat ontvangen en daarnaast kregen we de mogelijkheid om achteraf nog vragen te stellen.”

Er wordt daarnaast gebruikgemaakt van systemen en portalen. Een referent beschrijft: “Wij hebben een geïntegreerd systeem waarin diploma's zichtbaar zijn en waarin ik kan zien wie aanwezig is geweest.”

Tegelijkertijd worden er kritische signalen afgegeven over de opvolging van feedback. Een respondent geeft aan dat “op een opmerking in de enquête over niet-passend materiaal geen terugkoppeling is ontvangen.” Een andere geïnterviewde merkt op dat “er wel een enquête wordt verstuurd, maar dat er verder geen terugkoppeling volgt op de ingevulde evaluatie.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden overwegend als goed en gestructureerd ervaren.

Respondenten geven aan dat er vaak sprake is van een vast aanspreekpunt. Een referent stelt: "Ik heb een vaste contactpersoon en ervaar dat er oplossingsgericht wordt meegedacht en dat de opleider onze organisatie goed kent."

Ook de bereikbaarheid en communicatie worden positief genoemd. Een respondent geeft aan: "De communicatie ervaar ik als vriendelijk en medewerkers reageren snel op e-mails en stellen zich flexibel op."

Tegelijkertijd wordt er een verbeterpunt genoemd op het gebied van digitalisering. Een geïnterviewde geeft aan dat "het portaal vrij traag werkt en niet altijd even overzichtelijk is, waardoor daar nog verbetering mogelijk is."

Verder wordt benoemd dat processen grotendeels volgens afspraak verlopen. Een respondent stelt dat "alles wordt geregeld zoals afgesproken en dat het prettig is dat er meldingen worden gestuurd wanneer certificaten verlopen."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door respondenten als toegankelijk en functioneel beschreven. Er is regelmatig contact met vaste contactpersonen en de lijnen worden als kort ervaren. Een referent geeft aan: "Het relatiebeheer ervaar ik als prettig en de opleider denkt actief mee wanneer er vragen of nieuwe ontwikkelingen zijn."

Contactmomenten vinden vaak plaats wanneer daar aanleiding toe is. Een respondent merkt op: "Het contact vindt vooral plaats wanneer er iets te bespreken is; als er niets speelt, betekent dat dat alles goed verloopt."

Ook worden periodieke overleggen genoemd. Een respondent geeft aan dat er "ongeveer één keer per jaar contact is en dat dit goed verloopt," terwijl een andere geïnterviewde aangeeft dat er sprake is van jaarlijkse afstemming en korte lijnen.

Niet alle respondenten hebben zicht op dit onderdeel. Een referent zonder score licht toe dat communicatie via een collega verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een aantal geïnterviewden geeft aan tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding. Zo stelt een respondent: "Over de prijs-kwaliteitverhouding ben ik tevreden," terwijl een ander aangeeft dat deze "marktconform" is.

Ook wordt genoemd dat de kwaliteit over het algemeen in verhouding staat tot de prijs. Een referent merkt op: "Alles is duur, net als deze trainingen, maar de kwaliteit is goed."

Tegelijkertijd klinkt er een kritisch geluid. Een respondent geeft aan dat "de prijs-kwaliteitverhouding minder is omdat de kwaliteit van deze training minder was."

Niet alle respondenten hebben inzicht in dit aspect. Meerdere geïnterviewden geven expliciet aan dat zij geen zicht hebben op de prijsopbouw en daarom geen beoordeling geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de totale tevredenheid zijn respondenten overwegend positief, waarbij verschillende aspecten worden benoemd. Een referent merkt op: "Wij zijn tevreden over deze opleider, vooral vanwege de structuur van het programma, de flexibiliteit in maatwerk en de continuïteit van dezelfde instructeur." Ook de opbouw van de training wordt als sterk ervaren. Een respondent stelt: "De combinatie van e-learning vooraf en de training zelf werkte goed, omdat mijn kennis eerst werd opgefrist en ik tijdens de bijeenkomst actief kon oefenen." Een andere geïnterviewde geeft aan tevreden te zijn over de combinatie van duidelijke informatie vooraf, een praktische en interactieve uitvoering en de mogelijkheid om de training op locatie te volgen.

De flexibiliteit en samenwerking worden eveneens genoemd. Een geïnterviewde beschrijft: "De communicatie en flexibiliteit in de planning ervaar ik als sterk, al kan het portaal nog verbeterd worden omdat het soms traag en onoverzichtelijk is." Een andere respondent noemt als pluspunt dat de trainingen op locatie worden verzorgd, terwijl weer een ander juist de snelheid van reageren en het meedenken in oplossingen waardeert. Ook wordt aangegeven dat men Kompas aan anderen zou aanbevelen.

Daarnaast wordt gewezen op aandachtspunten in de uitvoering. Een respondent geeft aan dat "de aansluiting van het materiaal op de doelgroep en de afstemming per trainer verbeterd kan worden." Een andere geïnterviewde noemt het digitale portaal als aandachtspunt. Tegelijkertijd blijven respondenten over het geheel genomen positief over de samenwerking. Tot slot geeft een respondent aan dat vooral de rapportage achteraf als sterk punt wordt ervaren, omdat deze duidelijk maakt welke zaken nog moeten worden opgepakt.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				70%	30%
Natraject		10%	20%	40%	30%
Organisatie en Administratie③			10%	50%	20%
Relatiebeheer④				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ④ Drie referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn overwegend positief over de wijze waarop het contact en de inschrijving verlopen bij de open opleidingen van de Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas). Verschillende geïnterviewden geven aan dat zij al langere tijd met Kompas samenwerken. Een referent licht toe: "Ik volg al langer opleidingen bij deze aanbieder en heb in het verleden ook trainingen bij hen gedaan. Vanuit die eerdere ervaringen heb ik mij opnieuw ingeschreven. Het inschrijven verloopt altijd vlot en zonder problemen."

Een andere geïnterviewde beschrijft: "Ik deed in het verleden al vaker zaken met deze opleider en heb hen destijds geïntroduceerd bij mijn nieuwe werkgever." Daarbij wordt het contact met de accountmanager als prettig ervaren en wordt de verdere planning volgens deze respondent efficiënt door de backoffice verzorgd.

Een derde referent merkt op dat "zij een goed programma hebben dat onderwijskundig goed is opgebouwd en dat de inschrijvingen heel makkelijk verlopen."

Een respondent geeft geen beoordeling van dit onderdeel, omdat "een collega de inschrijving heeft geregeld". Tot slot benoemt een referent dat verschillende aanbieders met elkaar zijn vergeleken, waarbij Kompas volgens deze respondent uiteindelijk "het beste uit de vergelijking naar voren kwam."

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten geven aan dat het opleidingsprogramma vooraf voldoende duidelijk is. Daarbij wordt regelmatig genoemd dat deelnemers het programma vooraf ontvangen of dat de inhoud helder staat omschreven op de website of in aanvullende documentatie. Een referent merkt op: “De deelnemers ontvangen vooraf per mail het programma, inclusief informatie over hoe zij kunnen inloggen in de leeromgeving.”

Bij meerdere respondenten speelt ook mee dat zij al langere tijd trainingen bij deze organisatie volgen. Een respondent beschrijft: “We volgen de training al jaren volgen en daardoor weten we precies wat we kunnen verwachten.” Een andere referent licht toe dat de inhoud van het programma voorafgaand aan de start van de opleiding ook nog gezamenlijk is besproken.

Tegelijkertijd benoemt een respondent ook een inhoudelijk kritisch punt. Deze geïnterviewde vertelt: “Bij deze training ligt er naar mijn idee te veel nadruk op theorie en te weinig op de praktische inzet. Ik vind dat het leren controleren, overzicht houden, aansturen en rustig blijven in de praktijk onvoldoende wordt geoefend. Daarmee vindt er in mijn ogen te weinig oefening plaats op de kerntaken, en dat vind ik jammer.”

Daarnaast geeft een respondent met een neutrale beoordeling aan dat een groot deel van de inhoud voor hem al bekend was vanuit eerdere trainingen. Deze geïnterviewde licht toe dat “een groot deel van de opleiding daardoor voelde als herhaling.”

Uitvoering

Meerdere opdrachtgevers geven aan dat zij vanuit deelnemers goede reacties ontvangen. Verschillende geïnterviewden waarderen vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk. Een respondent beschrijft: “Er werd steeds eerst een stuk uitleg gegeven, waarna we in groepjes gingen oefenen.” Daarbij vertelt deze respondent dat deelnemers tussendoor vragen kunnen stellen, actief bij de training betrokken blijven en voldoende gelegenheid krijgen om te oefenen met het aanwezige materiaal.

Een andere geïnterviewde merkt op: “De training heeft aan mijn verwachtingen voldaan. Ik heb veel kennis opgedaan en vond de training interactief opgezet.” Volgens deze respondent worden klassikaal casussen behandeld en is er voldoende ruimte om ervaringen uit te wisselen.

Tegelijkertijd plaatst één respondent een kritische kanttekening. Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan dat bij deze training deelnemers die weinig actief deelnemen tijdens de training daar volgens hem onvoldoende op worden aangesproken.

Opleiders

Meerdere geïnterviewden waarderen vooral de praktijkervaring van de trainers. Een respondent beschrijft dat “de trainer veel ervaring heeft en nog actief werkzaam is binnen de hulpverleningsbranche.” Ook andere referenten noemen als pluspunt dat de opleiders vanuit de praktijk lesgeven en daardoor goed kunnen aansluiten op realistische situaties. Een geïnterviewde vat dit samen als: “Het zijn praktijkmensen en zij geven goed les.”

Daarnaast waarderen meerdere respondenten de duidelijke manier van uitleggen. Een respondent geeft aan: “De docent vertelt goed en geeft duidelijke uitleg.” Volgens deze geïnterviewde legt de trainer ook goed uit waarom bepaalde handelingen wel of juist niet uitgevoerd moeten worden en neemt hij onderdelen opnieuw door wanneer deelnemers iets nog niet volledig beheersen.

Ook de toegankelijkheid van de opleiders wordt gewaardeerd. Een referent merkt op dat de trainer “laagdrempelig in de omgang” is en makkelijk benaderbaar, waardoor tijdens de training goede gesprekken ontstaan. Daarnaast wordt genoemd dat er voldoende ruimte is om vragen te stellen en dat trainers daar uitgebreid op ingaan.

Trainingsmateriaal

Verschillende referenten geven aan dat voldoende materialen beschikbaar zijn om tijdens de trainingen goed te kunnen oefenen. Een respondent noemt daarbij expliciet dat “voldoende materialen aanwezig zijn, zoals poppen, brandblussers en andere benodigdheden.”

Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat het materiaal overzichtelijk beschikbaar wordt gesteld via internet of de leeromgeving. Een geïnterviewde merkt op: “Alles staat overzichtelijk en is goed toegankelijk. Het is duidelijk waar ik de documenten kan vinden en hoe ik erbij kan.” Ook andere respondenten omschrijven in meer algemene bewoordingen aan dat “alle trainingsmaterialen aanwezig zijn” en dat het materiaal “prima in orde” is.

Accommodatie

Meerdere geïnterviewden omschrijven de locatie als goed verzorgd en passend bij de trainingen. Daarnaast wordt de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid van de locaties positief benoemd. Ook de aanwezige voorzieningen, zoals koffie, thee en overige faciliteiten, worden door deze geïnterviewde als prettig ervaren.

Opdrachtgevers geven daarnaast aan dat zij vanuit deelnemers overwegend positieve reacties ontvangen over de locaties. Een referent beschrijft dat “de faciliteiten en de locatie van de trainingen goed geregeld zijn.” Daarbij worden zowel het leslokaal als de catering expliciet genoemd als onderdelen die volgens deze respondent goed geregeld zijn. Andere geïnterviewden vatten hun ervaringen samen met korte opmerkingen als “prima” en “goed”.

Natraject

Het natraject bestaat volgens de meeste respondenten voornamelijk uit het uitreiken van certificaten. Een respondent beschrijft: “Aan het einde krijg ik mijn certificaat uitgereikt. Daarnaast is het mogelijk om ook na afloop nog vragen te stellen.”

Ook opdrachtgevers bevestigen dat certificaten standaard worden verstrekt aan deelnemers. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat er soms nog een evaluatieformulier wordt ingevuld of aanvullende vragen kunnen worden gesteld na afloop van de training.

Tegelijkertijd worden op dit onderdeel ook enkele kritische signalen genoemd. Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan dat volgens hem onvoldoende praktische beheersing weinig consequenties lijkt te hebben. Deze geïnterviewde merkt op dat deelnemers naar zijn indruk ook bij beperkte actieve deelname uiteindelijk toch hun certificaat ontvangen. Daarbij geeft hij aan dat hij dit punt heeft teruggekoppeld, maar hierover geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen.

Daarnaast geeft een respondent met een ontevreden beoordeling aan dat de registratie na afloop niet tijdig is verwerkt. Deze geïnterviewde licht toe dat door de docent was toegezegd dat dit snel geregeld zou worden, maar dat dit uiteindelijk niet gebeurde. Omdat juist deze registratie voor hem belangrijk was, ervaart hij dit als een duidelijk minpunt.

Een andere respondent met een neutrale score geeft als mogelijke aanvulling mee dat het waardevol zou zijn wanneer na verloop van tijd nog contact wordt opgenomen om te bespreken hoe de opgedane kennis in de praktijk wordt toegepast.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten zijn positief over de organisatie en administratie. Daarbij worden vooral de bereikbaarheid, snelheid van reageren en het meedenken met klanten genoemd. Een respondent beschrijft: “De organisatie en administratie vind ik over het algemeen goed.” Daarbij wordt wel genoemd dat er incidenteel een fout voorkomt, maar dat dit volgens deze respondent niet structureel is. Een andere geïnterviewde geeft aan dat de facturatie inmiddels goed verloopt en dat medewerkers goed bereikbaar zijn en gericht doorverwijzen naar de juiste contactpersoon.

Daarnaast zijn meerdere respondenten te spreken over de snelle opvolging van vragen. Een referent merkt op: “Ze reageren snel, pakken zaken vlot op en denken echt mee.”

Tegelijkertijd benoemt één respondent een kritisch punt rondom een registratie via een externe instantie. Deze geïnterviewde geeft aan dat Kompas volgens hem geen passende oplossing kon bieden en dat hij daardoor “het gevoel kreeg van het kastje naar de muur gestuurd te worden.”

Verder geven enkele respondenten geen beoordeling van dit onderdeel, omdat de organisatie en administratie binnen hun organisatie door collega's wordt verzorgd en zij daar zelf minder zicht op hebben.

Relatiebeheer

Verschillende geïnterviewden noemen het contact met de accountmanager als prettig en laagdrempelig. Een referent geeft aan: “Het contact met mijn accountmanager ervaar ik als goed.” Daarnaast wordt gewaardeerd dat medewerkers meedenken en open communiceren. Een respondent beschrijft: “De accountmanager denkt goed mee, praat mij niet naar de mond en communiceert prettig.” Deze geïnterviewde noemt het klantencontact een sterk punt van de organisatie.

Ook over het opleidingsaanbod spreken respondenten positief. Een respondent merkt kort op: “Ik word goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en trainingen.”

Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan weinig zicht te hebben op dit onderdeel. In sommige gevallen loopt het contact via collega's binnen de eigen organisatie. Daarnaast noemt één respondent expliciet dat er volgens hem geen sprake is van actief relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Verskillende geïnterviewden omschrijven de prijs-kwaliteitverhouding kort als “goed” of “prima”. Een respondent geeft aan deze specifieke training inhoudelijk minder sterk te vinden dan hij zou willen, maar is over het algemeen wel tevreden.

Daarnaast geven enkele respondenten aan dat zij geen beoordeling kunnen geven, omdat zij geen direct inzicht hebben in de kosten of omdat dit onderdeel binnen hun organisatie door anderen wordt beheerd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de totale tevredenheid zijn de meeste respondenten overwegend positief. Daarbij worden vooral de flexibiliteit, de praktische organisatie, de deskundigheid van trainers en de prettige samenwerking genoemd. Een referent merkt op: “Wat ik vooral op prijs stel is dat zij zich flexibel opstellen bij de planning van de trainingen.”

Tegelijkertijd plaatsen enkele respondenten inhoudelijke kanttekeningen bij specifieke onderdelen van de trainingen. Zo wordt benoemd dat bepaalde onderdelen volgens hen te theoretisch zijn ingestoken, dat de inhoud soms weinig nieuwe inzichten biedt en dat praktische zaken, zoals registraties en certificaten, niet altijd tijdig wordt geleverd. Een geïnterviewde geeft daarnaast aan hierdoor in de toekomst mogelijk ook andere aanbieders te overwegen.

Voor meerdere geïnterviewden speelt ook de langdurige samenwerking een belangrijke rol in hun tevredenheid. Een respondent beschrijft: “Wij werken al heel lang met hen samen en dat verloopt gewoon heel goed.” Daarbij wordt de organisatie omschreven als prettig, duidelijk en goed georganiseerd. Een andere geïnterviewde noemt als pluspunt dat men weet “dat je enthousiaste trainers krijgt” en dat de opleidingen onderwijskundig goed zijn opgebouwd.

Daarnaast zijn deelnemers vooral positief over de praktische opzet van de trainingen. Een respondent geeft aan tevreden te zijn “omdat er voldoende materiaal aanwezig is, de uitleg duidelijk is en ik veel kan oefenen.” Ook de laagdrempelige aanpak van trainers, de interactie tijdens de bijeenkomsten en de aanwezige kennis en expertise worden als sterke punten genoemd. Op basis van de gesprekken ontstaat in algemene zin een overwegend positief beeld van de open opleidingen en de samenwerking met Kompas.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Kompas Veiligheidsgroep B.V. op 17-06-2026.

Algemeen

Kompas Veiligheidsgroep wijdt zich sinds 2006 aan het bevorderen van een veilige werk- en leefomgeving. In de visie van deze opleider is veiligheid een kwestie van goed werkgeverschap en een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarom adviseert Kompas Veiligheidsgroep werkgevers in Nederland over een totaaloplossing voor de veiligheid van werknemers met cursussen, consultancy en producten. Kompas Veiligheidsgroep geeft opleidingen en cursussen op het gebied van veiligheid, zoals BHV, EHBO en VCA verspreid over meer dan dertig locaties in Nederland en een deel van België. Daarnaast biedt het bureau incompany-opleidingen aan, zowel standaard als op maat gemaakt, en een breed assortiment met meer dan 500 veiligheidsproducten via de webshop. Deelnemers doorlopen eerst een basis e-learning (algemeen of afgestemd op de klant) en volgen daarna praktijkdagen met ervaren instructeurs die zorgen voor een zo gevarieerd mogelijk programma. "Leren mag leuk zijn en moet een fijne beleving zijn" is daarbij het adagium.

Kwaliteit

Kompas Veiligheidsgroep zet in op continu leveren van kwaliteit. De focus in de opleidingen en cursussen ligt op het praktisch handelen en begrijpen waarom je iets doet. De opleidingen en cursussen kenmerken zich door praktijkgerichtheid en effectiviteit. Kompas Veiligheidsgroep tracht zo veel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van de opdrachtgevers en hun werknemers en heeft aandacht voor het kennisniveau, de interesse en de branches waarin zij werkzaam zijn.

Om de BHV'ers - die ieder jaar verplicht een trainingsdag volgen - geboeid te houden, ziet de BHV-dag er ieder jaar anders uit: naast de basis biedt de opleider iedere keer actuele en verschillende thema's aan.

Bij Kompas Veiligheidsgroep zijn ongeveer 50 medewerkers werkzaam, waarvan 27 instructeurs. Deze docenten zijn in vaste dienst en worden inhoudelijk en didactisch opgeleid via de Kompas Academy. De trainers hebben vaak een achtergrond in de hulpverlening zoals brandweer en verpleging. Kompas Veiligheidsgroep hecht eraan dat alle docenten de filosofie en aanpak van de opleider uitdragen, bijvoorbeeld door kennis filmisch over te dragen met storytelling. In juli en augustus worden de trainers (verder) opgeleid met aandacht voor de diverse competenties en de actuele ontwikkelingen. In december komen kerndeskundigen bij elkaar om kennis en innovaties te delen.

De kwaliteit wordt verder scherp gehouden door evaluaties en door deelnemers uit te nodigen Google reviews te schrijven. Ook bezoekt de manager Operations regelmatig een training waarbij hij let op: staat de trainer goed voor de groep en is de trainer een goede gastheer of gastvrouw? Trainingen worden waar nodig in het Engels gegeven door trainers die daarvoor competent zijn.

Het digitale leerportaal is recent vernieuwd om opdrachtgevers en deelnemers nog beter van dienst te zijn. Voor het verder ontwikkelen en vernieuwen van opleidingen werkt Kompas Veiligheidsgroep samen met de L&D Fabriek Kompas, waar onderwijskundigen en grafische ontwerpers werken aan onder meer eigentijdse en effectieve e-learnings.

Continuïteit

Kompas Veiligheidsgroep bestaat 20 jaar en bedient nu 60.000 deelnemers per jaar. Het bureau heeft de ambitie verder te groeien in omzet en in kwaliteit. De insteek hierbij is de klant nog meer te ontzorgen, bijvoorbeeld via het dashboard op de portal. Kompas Veiligheidsgroep wil meer zichtbaar zijn in de markt als kennisdrager op het gebied van veiligheid.

Op basis van de wederom uitstekende resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Kompas Veiligheidsgroep voor zowel maatwerkopleidingen, opleidingen in het open aanbod als voor e-learnings voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Kompas Veiligheidsgroep richt zich op alle branches en is met name actief in de retail, zorg en onderwijs. Het bureau kan leerpaden bieden waarbij medewerkers een aantal microlearnings per jaar aangeboden krijgen. Uit het onderzoek blijkt dat klanten de flexibiliteit en het klantgericht maatwerk van deze opleider waarderen evenals de praktische opzet van de trainingen en de professionaliteit van de docenten. Dit maakt dat Kompas Veiligheidsgroep haar klanten vaak al jarenlang aan zich heeft weten te binden.

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