

Klanttevredenheidsonderzoek

Bohn Stafleu van Loghum

08-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bohn Stafleu van Loghum 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, ondoorgankelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				86%	14%
Opleidingsprogramma				86%	14%
Inhoud				71%	29%
Opleiders②					
Leeromgeving				86%	14%
Afronding				86%	14%
Organisatie en administratie				86%	14%
Relatiebeheer			14%	43%	43%
Prijs-kwaliteitverhouding			14%	71%	14%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de opleiders.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Sommige respondenten hebben de e-learning van Bohn Stafleu van Loghum (hierna te noemen BSL) via Google gevonden. Bij anderen was BSL binnen de organisatie al langer bekend als aanbieder van e-learning. Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om te kiezen voor dit instituut, wat geïllustreerd wordt door de volgende citaten: “De cursisten zijn heel tevreden”, “Hun modules sluiten goed aan op onze behoefte”, “Een tijdje geleden hebben we een aankooptraject doorlopen en hebben we verschillende e-modules bekeken. Zij kwamen als beste uit onze test. Het zat onderwijskundig goed in elkaar en paste bij hoe verpleegkundigen de lesstof willen leren”, “Ze hebben een goede naam op het gebied van geaccrediteerde opleidingen” en “We zochten voor de samenwerking een relatief kleine partij met het juiste aanbod.” De samenwerking in het voortraject verloopt soepel. Het aanmelden voor de training gaat zonder problemen en er is vooraf voldoende informatie beschikbaar voor de cursist om de juiste keuze te maken. Men laat zich dan ook positief uit over de werkwijze van BSL in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen zijn blij met het opleidingsprogramma dat BSL als e-learning kan aanbieden. Het aanbod past bij de vraag en is ook in ontwikkeling, doordat het instituut kijkt naar de behoefte in het werkveld. Enkele uitspraken ter illustratie: "In het begin zaten we heel vaak bij elkaar om te overleggen over het programma en op dit moment hebben we zeker ieder half jaar een gesprek", "Eén keer per jaar spreken we over de aandachtspunten en wensen op het gebied van nieuwe onderwerpen voor het programma" en "Samen praten we over het gebruik van de modules en de nieuwe ontwikkelingen en met elkaar zorgen we voor een passend programma." De kosten van de e-learning zijn van tevoren bekend en de gemaakte afspraken daarover zijn helder.

Inhoud

Alleen maar positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de inhoud van de e-learning. Het voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de cursist. Enkele uitspraken die passen bij deze positieve score: "Ik hoor hele positieve geluiden over de inhoud. Men heeft er zeker wat aan", "Het sluit echt heel goed aan bij onze dagelijkse praktijk", "Ik krijg positieve reacties van de deelnemers. Ze hebben er echt wat aan. Soms sluit de module niet helemaal aan bij onze protocollen, maar ze staan ook open voor verbeterlagen" en "Het ziet er heel mooi en verzorgd uit en het is inhoudelijk altijd van een goed niveau."

Opleiders

De e-learning wordt zelfstandig doorlopen door de deelnemers. Daarbij is er niet echt contact met een docent en de referenten geven dan ook geen score voor dit onderdeel.

Leeromgeving

Met enthousiasme wordt door de referenten gesproken over de leeromgeving van BSL. Men heeft het over goede teksten en hoge kwaliteit van het beeldmateriaal. Ter illustratie: "Het zijn mooie filmpjes en goede teksten en, als er een probleempje mee is, wordt dat snel opgepakt. Ik krijg van de wijkverpleging wel de opmerking dat het vaak gebaseerd is op de intramurale zorg", "Het ziet er altijd goed uit", "Je kunt snel en prettig werken met het beeldmateriaal" en "Ik hoor bij hen echt nooit negatieve dingen van de cursisten."

Afronding

De e-learning wordt afgesloten met een bewijs van deelname en vaak ook met accreditatiepunten die door het instituut keurig voor de deelnemer worden geregistreerd. Een van de geïnterviewden geeft aan dat volgens afspraak alleen een bewijs van deelname wordt afgegeven en dat zij zelf vervolgens de toetsing en het toekennen van de punten verzorgen. Na afloop wordt aan de cursisten feedback gevraagd over de kwaliteit van de e-learning in de vorm van een evaluatieformulier. Ook met de opdrachtgever wordt regelmatig de afgenomen e-learning doorgesproken. Bij een van de respondenten houdt de organisatie de evaluatie in eigen hand. "We hebben een eigen evaluatieformulier en de resultaten worden meegenomen in ons evaluatiegesprek met hen", aldus deze respondent. Allen zijn tevreden over de werkwijze in de afronding van de online training en men is positief over de behaalde resultaten.

Organisatie en administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut worden alleen maar positieve geluiden gehoord. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en alle informatie over de training wordt op tijd verstrekt aan de deelnemer. Ook over de bereikbaarheid van het instituut en de vaste contactpersoon via de telefoon en e-mail laat men zich positief uit. Er wordt adequaat en snel gereageerd. Ter illustratie: "We hebben een vaste contactpersoon en met hem kunnen we snel schakelen", "Via de mail loopt het contact heel goed en snel" en "Het contact verloopt heel soepel en bij een issue krijg je een snelle en heldere reactie." Verder verloopt ook de facturatie zonder problemen. "Een keer per jaar krijgen we de factuur en die klopt altijd", vertelt een van hen.

Relatiebeheer

In meerderheid spreekt men tevredenheid uit over het relatiebeheer. Men heeft het over een prettige relatie met de vaste contactpersoon van het instituut. Met enige regelmaat zit BSL met de klant om de tafel om de e-learning te evalueren en te kijken naar de behoefte en wensen op het gebied van educatie voor de toekomst. Daarnaast worden volgens meerdere respondenten mailings gestuurd met algemene informatie en ook meer persoonlijke e-mails. Enkele citaten: "Twee keer per jaar hebben we in ieder geval een gesprek en dan wordt ook gevraagd naar nieuwe onderwerpen. Ook wordt daarbij soms gekeken naar een samenwerking bij de ontwikkeling van nieuwe e-learning", "Ik heb een vaste contactpersoon die mij via de e-mail en telefoon op de hoogte houdt" en "Ze bellen af en toe om te informeren naar hoe het gaat en we hebben per jaar een aantal vaste contactmomenten." Een van hen geeft een score drie voor het relatiebeheer, omdat hij niet is geïnformeerd over het vertrek van de vaste contactpersoon.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding laten de meeste respondenten zich positief uit. Sommigen vinden de prijs wel pittig, maar dat past volgens hen wel bij de hoge kwaliteit. Ter illustratie enkele uitspraken: "Het is veel geld, maar de verhouding is prima. Ze zijn niet duurder dan anderen en we hebben een leuke staffel kunnen afspreken", "Ik vind het goed. Ze zijn niet de goedkoopste en niet de duurste", "Het is altijd wel duur en dus een grote kostenpost, maar ze zijn wel marktconform met hun prijs" en "De kwaliteit is geweldig en hun prijs hoort daarbij." Een van de geïnterviewden geeft voor dit onderdeel een neutrale score en beargumenteert dit als volgt: "We zijn overgegaan op een ander systeem, maar als de cursisten naar de e-learning gaan, draait het nog op het oude systeem."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn alle respondenten tevreden over de kwaliteit van de e-learning. Ook de samenwerking met BSL verloopt volgens hen naar wens. Als sterke punten komen uit de interviews onder andere naar voren: de goede relatie met de klant, de heldere communicatie en de hoge kwaliteit van de e-learning. Enkele citaten ter illustratie: "Ondanks dat ze groot zijn, kunnen ze heel snel schakelen", "In de samenwerking zie ik hen echt als een partner", "Vergeleken met anderen zitten zij dichtbij de vraag en de beleving van de klant. Ze werken samen met verpleegkundigen en onderwijskundigen en ze blijven zich ook steeds ontwikkelen" en "Sterk vind ik de uitstraling van de modules en de geboden service." Twee van hen hebben nog wel een tip voor het instituut, te weten: "Bij het ontwikkelen van de e-learning is het goed om ook de thuiszorg niet te vergeten" en "Ik heb iets minder zicht op het verbruik van de licentie. Ze hebben wel rapportages over het gebruik, maar voor mij zou relevant zijn wat ik nog over heb van de ingekochte e-learning." Allen zijn bereid om de e-learning van BSL aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding②			10%	30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere respondenten worden via het abonnement op Nursing op de hoogte gehouden van het nieuwe aanbod van Bohn Stafleu van Loghum (hierna te noemen BSL). Anderen staan in de mailinglijst van BSL en worden op die manier geïnformeerd over de nieuwe congressen en masterclasses. Verschillende redenen komen in de vraaggesprekken naar voren om te kiezen voor BSL Dit wordt geïllustreerd door de volgende citaten: “Ik heb bij mijn werk in de thuiszorg veel te maken met oncologie en zij hadden daar een congres over”, “Ik vind het aanbod aantrekkelijk en op de praktijk gericht”, “Het onderwerp was interessant en paste bij mijn functie” en “Ik heb in het verleden al vaker congressen van hen bijgewoond en dat is altijd goed bevallen. Nu sprak de informatie over ‘Breinwijs’ bij aan.” Allen vertellen dat het aanmelden gemakkelijk en zonder problemen verloopt. Ook vindt men zich vooraf goed geïnformeerd over alles rondom de bijeenkomst. Over het voortraject zijn allen dan ook goed te spreken

Opleidingsprogramma

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over het programma van de congressen en masterclasses. Men is blij met het aanbod en de kwaliteit ervan. Met name is het voor de meerderheid van de geïnterviewden belangrijk dat het hier om geaccrediteerde bijeenkomsten gaat. Via mailings en nieuwsbrieven wordt men op een goede manier geïnformeerd over het aanbod aan congressen en masterclasses. Ook de website noemt met informatief, heel overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. “Ik vind hen helder en heel volledig in de informatie vooraf over het programma”, aldus een van hen. De kosten van de bijeenkomsten worden duidelijk vermeld op de website.

Uitvoering

Met tevredenheid kijken de referenten naar de uitvoering van de congressen en trainingen. Men noemt de congressen van hoge kwaliteit, interessant, waardevol, herkenbaar naar de dagelijkse praktijk en goed georganiseerd. Meerdere referenten noemen met name ook de workshops waardevol, waar je na de lezingen de ruimte hebt om nog vragen te stellen. Ook het uitwisselen van ervaringen met andere deelnemers wordt als heel leerzaam ervaren. Enkele uitspraken ter illustratie: “In verband met de coronamaatregelen was de masterclass in een hybride vorm. De helft van de deelnemers was op locatie en de andere helft deed online mee. Ik deed online mee en ze hadden het echt super geregeld met meerdere camera’s en chats met de online deelnemers, zodat je erbij betrokken werd. Op het einde applaudisseerden de aanwezigen voor de sprekers en ik zat er zo goed in dat ik thuis ook spontaan applaudisseerde. Ik denk ook dat deze hybride vorm de toekomst is”, “Het was top en heel goed georganiseerd. We waren net uit de lockdown en alles was prima verzorgd met genoeg onderlinge ruimte”, “Ik vond het heel interessant met boeiende lezingen. Het is echt een aanrader voor anderen om te volgen” en “Ze hebben goed de focus op het onderwerp met een goede opbouw en steeds andere sprekers die het boeiend en leuk kunnen brengen.”

Opleiders

Allen geven positieve en zeer positieve beoordelingen voor de kwaliteit van de sprekers en docenten die worden ingezet voor de bijeenkomsten. Het zijn volgens hen vaak de kopstukken op het vakgebied die ook in staat zijn om een boeiend verhaal te brengen. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: “Ze hebben vakinhoudelijk goede sprekers. Ik kom er iedere keer weer wijzer vandaan”, “Het zijn sprekers uit het werkveld, echte experts”, “Het zijn boeiende sprekers en ter zake kundige experts” en “De dagvoorzitter deed het heel goed en bracht het op een leuke manier. De leiders van de workshops waren heel kundig en wisten de nodige handvaten aan te reiken.”

Trainingsmateriaal

De respondenten zijn goed te spreken over het trainingsmateriaal. Men heeft het in dit kader over hand-outs van de bijeenkomsten die na afloop online beschikbaar zijn. Ter illustratie enkele citaten: “Soms krijg je vooraf wat informatie voor de workshops en heel snel na de lezingen staan de hand-outs ervan online” en “Vooraf was er een boek en na afloop de hand-out.”

Accommodatie

Er heerst bij alle referenten tevredenheid over de kwaliteit van de accommodatie, waar de congressen en masterclasses plaatsvinden. De locatie is goed te bereiken en de parkeergelegenheid is voldoende. Ook de accommodatie zelf is van goede kwaliteit met prima voorzieningen, zoals goede vergaderruimtes en prima catering. Enkele uitspraken: “Het was in de Jaarbeurs in Utrecht en alles was prima geregeld. Het was gemakkelijk te bereiken via het openbaar vervoer en met eigen vervoer. Ook de Reehorst is een prima locatie. Ze zorgen altijd voor een goede lunch en lekkere tussendoortjes gedurende de dag” en “De plenaire bijeenkomst was in een ronde zaal, wat een speels effect gaf.”

Natraject

Allen zijn goed te spreken over het natraject bij BSL. De bijeenkomsten kunnen afgesloten worden met een bewijs van deelname en in veel gevallen worden aan de deelnemers accreditatiepunten toegekend. De registratie van de punten wordt volgens de geïnterviewden op een goede manier verzorgd door het instituut. Aan de cursisten wordt na afloop online een evaluatie gevraagd in de vorm van een evaluatieformulier. Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de congressen en masterclasses. Er is op dat gebied voldaan aan de verwachtingen

Organisatie en Administratie

De referenten worden heel blij van de organisatie en administratie van BSL. Meerdere geïnterviewden spreken zich lovend uit over de manier, waarop BSL heeft geanticipeerd op de coronamaatregelen. Alles rondom het congres was volgens hen perfect geregeld met de juiste hygiënemaatregelen. Het instituut is goed bereikbaar voor vragen via de telefoon en e-mail. De informatie vooraf wordt op tijd opgestuurd en is volledig. Verder zijn volgens hen de bijeenkomsten altijd heel goed georganiseerd. Men spreekt dan ook van een professionele organisatie die de zaken op orde heeft. Een van de referenten plaatst op dit onderdeel nog wel de volgende kanttekening. Hij had zich ingeschreven voor een congres, maar een dag voor de datum moest hij zich ziek afmelden. Hij vindt het jammer dat hem niet de gelegenheid werd geboden om in plaats daarvan op een later tijdstip alsnog een congres te volgen.

Relatiebeheer

Over de manier, waarop BSL het contact met de klant onderhoudt, laten allen zich positief uit. Men spreekt over het sturen van nieuwsbrieven en mailings over nieuwe bijeenkomsten en trainingen. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik krijg van hen mailings over alle congressen die relevant zijn voor mij", "Als je dat aangeeft, sturen ze je via e-mail informatie over nieuwe congressen en via Nursing, ons vakblad, houden ze ons ook op de hoogte van het nieuwe aanbod" en "Ze sturen een nieuwsbrief via de mail met alle informatie over de congressen." Een van hen plaatst nog wel de opmerking dat hij graag in de mailing de prijs van het congres vermeld zou zien. Nu moet hij naar de website om de kosten te vinden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de geïnterviewden geven geen score voor dit onderdeel, omdat zij geen vergelijking hebben gemaakt met de prijs bij andere instituten. Zij geven hierbij wel aan dat ze tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. Van de anderen is de meerderheid positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: "Ze hebben kopstukken op het vakgebied als sprekers en dat maakt de prijs-kwaliteitverhouding goed", "Het kost wel een beetje, maar door de goede kwaliteit is de verhouding prima" en "Ik vind de kosten niet zo gek hoog, want ze hebben echt prominente sprekers." Een van hen geeft een neutrale score. Hij vindt de kwaliteit altijd hoog, maar volgens hem zijn de congressen toch wel vrij prijzig.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de congressen en masterclasses. Ook de samenwerking en communicatie rondom de bijeenkomsten verloopt volgens hen prima. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: de kwaliteit van de sprekers, de goede organisatie van de bijeenkomsten, de heldere communicatie, het grote aanbod en de interessante onderwerpen. Ter illustratie: "Sterk vind ik vooral de breedte van het aanbod. Het is multidisciplinair met niet alleen de medische en verpleegkundige kant maar ook de psychische", "De onderwerpen zijn interessant voor het werkveld", "De workshops zijn altijd goed en de sprekers zijn vaak experts uit het werkveld", "Sterk vind ik hoe de dag altijd in elkaar zit met de hoeveelheid interessante workshops en de goede sprekers" en "Leuk is dat ze een heel goed aanbod hebben. Elke maand is er wel iets georganiseerd over heel veel verschillende onderwerpen." Twee referenten hebben nog wel het volgende aandachtspunt voor het instituut: "Ze staan bij de congressen met standjes met interessante producten en dat is soms wat karig. Ik miste bijvoorbeeld een stand over de stoma, terwijl dat toch wel op zijn plaats zou zijn" en "Ik ben naar 'Oncologie in de thuiszorg' geweest. Dat wordt nu weer georganiseerd, maar dat is dan precies hetzelfde als vorige keer met dezelfde sprekers en dan ga je niet nog een keer. Het zou fijn zijn om dan over hetzelfde onderwerp een vernieuwd programma aan te bieden, want dan zou je weer gaan." Allen geven aan bereid te zijn om de congressen en masterclasses van BSL aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bohn Stafleu van Loghum op 08-03-2021.

Algemeen

Bohn Stafleu van Loghum (BSL) is het grootste mediabedrijf voor de gezondheidszorg in Nederland. Met kwalitatief hoogstaande, toegankelijke vakinformatie (door middel van online platformen, boeken en tijdschriften), tools, e-learningproducten en events zorgt men ervoor dat de zorgprofessional over voldoende kennis en vaardigheden beschikt. BSL bedient de doelgroep met topauteurs, talentvolle sprekers en scherpe redacteurs en is altijd inhoudelijk sterk en op de praktijk gericht, BSL is onderdeel van het wereldwijd opererende Springer Nature en naar eigen zeggen dé kennispartner voor de zorgprofessional. Zo ondersteunt men professionals in zorg en welzijn bij (na)scholing, carrière en praktijkvoering met o.a. inspirerende masterclasses, collegereeksen en events (cursussen/congressen). Het doel is zorgprofessionals optimaal te ontzorgen, opdat zij zich volledig op de zorg van patiënten en cliënten kunnen richten. Als uitgeverij beschikt BSL over betrouwbare, Nederlandstalige vakinformatie, educatieve uitgaven en diensten voor opleiding en beroepsuitoefening.

Kwaliteit

De events van BSL behandelen elk denkbaar zorg-gerelateerd thema. De sprekers/opleiders waarmee men samenwerkt, worden gezien als experts in hun vakgebied en worden geselecteerd op hun vermogen kennis over te dragen. BSL heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en houdt altijd nauwgezet een vinger aan de pols bij alle trajecten. Er is een kwaliteitscyclus die ervoor zorgt dat de kwaliteit van een constant (hoog) niveau blijft. Op deze wijze worden alle diensten structureel geactualiseerd en verbeterd voor een optimaal leerimpact. Ook worden sprekers/opleiders afgerekend op hun prestaties. Als zij niet aan de verwachtingen voldoen worden zij voor een volgend event niet meer uitgenodigd. Alle trajecten van BSL worden geëvalueerd. Zo monitort men structureel de tevredenheid van klanten en de kwaliteit van de diensten. BSL is toegankelijk en staat open voor feedback. De afgelopen tijd hebben de digitale leeroplossingen van BSL een grote groei doorgemaakt. Deze worden ontwikkeld door experts en zorgprofessionals en zijn zeer gevarieerd, van instructievideo's tot oefentoetsen en van microlearning tot adaptieve leeroplossing. Met name in de periode waarin de corona-beperkingen streng waren, zijn er veel nieuwe afnemers van e-learning oplossingen bijgekomen.

Continuïteit

Voor de events van BSL bestaat grote belangstelling. Deelnemers hebben veelal door mond-tot-mond reclame van BSL gehoord en besluiten naar aanleiding van enthousiaste verhalen van anderen zich in te schrijven. BSL positioneert zich zodanig dat men zich onderscheidt van anderen. Men richt zich op bijeenkomsten voor zorgprofessionals waarin de combinatie van waardevolle inhoud en beleving centraal staan. BSL is ambitieus, heeft oog voor kwaliteit en richt zich structureel op het verbeteren en intensiveren van de relatie met klanten. Ook is BSL flexibel en heeft het met name het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee BSL omging met de corona-beperkingen werd door de afnemers gewaardeerd. Ook met de flink groeiende vraag naar e-learning wist BSL goed om te gaan. De informatie die tijdens het interview is verstrekt, de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en innovatie geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van BSL voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BSL ambieert een goede setting voor optimale kennisontwikkeling te creëren; zowel qua inhoud als qua vorm. In de loop der jaren heeft men zich gericht op zorgprofessionals. De missie van BSL is de doelgroep optimaal te ontzorgen; zodat zij zich volledig op de zorg van patiënten en cliënten kunnen richten. Zo stelt men zichzelf ten doel deelnemers met veel bagage huiswaarts te laten gaan, zodat zij er iets aan hebben in de praktijk en het geleerde kunnen toepassen. Deze aanpak zorgt ervoor dat mensen met een goed gevoel vertrekken en zich positief uitlaten over BSL. Verder kan de praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste aanpak gezien worden als goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van BSL. De deelnemers die eenmaal deel hebben genomen aan een event van BSL zijn veelal zodanig tevreden dat zij anderen enthousiasmeren. Ook blijkt uit de interviews met verschillende referenten dat het aanbod van BSL zeer goed aansluit op de praktijk en dit is een extra reden om ook in de toekomst weer voor BSL te kiezen.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu