

Klanttevredenheidsonderzoek

BHV.NL / Commitment BV

28-02-2022



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	10
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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma③			10%	60%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal④			10%	60%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie			40%	40%	20%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Alle trainingen hebben op eigen locaties plaatsgevonden
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject bij de maatwerktrainingen van BHV.NL, tonen zich daar tevreden en zeer tevreden over. Sommigen delen mee dat zij hen hebben gekozen naar aanleiding van een aanbesteding; anderen vertellen dat zij al jaren met hen samenwerken (toen zij nog Precare heetten). Eén referent vertelt daarover: "Ooit zijn we via aanbesteding bij Precare terecht gekomen. Toen zij in 2020 overgingen naar BHV.NL zijn ook de gemaakte afspraken door hen overgenomen."

Een tweede: “De dienstverlening ging eigenlijk naadloos over. We hebben nog steeds dezelfde contactpersoon.” Anderen verklaren hun mate van tevredenheid onder meer als volgt: “Als bedrijf zijn we enorm gegroeid. Dat betekent ook dat we veel meer gecertificeerde BHV-medewerkers moeten hebben. Per jaar maken we een planning waarbij we ook rekening houden met de instroom van nieuwe mensen. Alles gaat via de mail en loopt prima. De lijnen zijn open en kort”, “Onze afdeling Inkoop heeft een aantal leveranciers met elkaar vergeleken en BHV.NL kwam daar het beste uit” en “Toen we destijds een aantal partijen hadden uitgenodigd, hebben we onder andere gelet op de prijs en de vraag of ze de aantallen zouden kunnen handelen. Daarnaast had men toen een goede presentatie.” Eén respondent verklaart nog het volgende: “We hebben eigenlijk een soort partnerschap voor langere tijd. Elk jaar bespreken we wat we behandeld willen hebben. Uiteraard is een aantal onderdelen verplicht maar met de locaties kunnen we kijken welke thema’s er voor hen aan de orde zouden moeten komen.” Eén referent geeft geen oordeel omdat het contract is voortgezet.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent geeft eveneens geen oordeel op dit onderdeel. Van de overige negen zijn er acht van mening dat de wensen vanuit het voortraject (zeer) goed worden weergegeven in de programma’s. “Om het echt maatwerk te laten worden, maken we altijd een rondje door het gebouw en kijken we of alles nog voldoet. Ook dat staat prima weergegeven”, zo verklaart één van hen. De meesten melden dat er met meerjarige overeenkomsten wordt gewerkt aan de hand waarvan jaarlijks een planning voor trainingen tot stand komt. Een geïnterviewde meldt: “Alles staat vermeld in het contract, zowel de EHBO en BHV-cursussen. En als we nog een andere training willen uitvoeren, kunnen we een aanvraag indienen die dan conform de overeenkomst plaatsvindt. Wat ik ook op prijs stel, is dat BHV.NL mee kijkt bij specifieke vraagstukken zoals een ontruimingsoefening.” En een derde: “We hebben met elkaar jaarafspraken die via een gespreksverslag vastliggen. Maar we stemmen alles goed met elkaar af.” Eén referent tekent hierbij wel aan dat de tarieven voor dit jaar verhoogd zijn, zonder dat daarover vooraf contact is geweest. Dat is de reden voor zijn neutrale score.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten goed te spreken. Sommigen vertellen daar niet direct zelf zicht op te hebben omdat zij alleen opdrachtgever zijn geweest en zelf niet hebben deelgenomen. Zij baseren zich dan ook vooral op de feedback van de cursisten. Enkele referenten vertellen dat trainingen zijn verschoven of geannuleerd. Dat heeft vooral betrekking op de Corona periode. Wanneer cursussen niet via live bijeenkomsten konden plaatsvinden, dan werd alles uitgesteld. Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers online theorie moesten doornemen om vervolgens tijdens de praktijkdagen te oefenen. Daarbij werd zoveel mogelijk ingezoomd op de werksituatie van de deelnemers. Enkele citaten ter toelichting: “We hebben met BHV.NL een goede band opgebouwd. Een aantal keren per jaar hebben we overleg. Daar waar nodig, wordt er ook bijgestuurd”, “Van de cursisten hoor ik dat zij veel vragen kunnen stellen en dat het echt praktijkgericht is. De scores in de evaluatie zijn dan ook goed te noemen” en “De wensen worden echt meegenomen. Trainers zijn vaak mensen die uit de praktijk komen en daarmee hun expertise goed kunnen overbrengen.”

Opleiders

Negen van de tien referenten zijn enthousiast over de opleiders. Het zijn mensen uit de praktijk die daarmee aansluiten bij de deelnemers en met aansprekende voorbeelden komen. Gezien het maatwerkarakter van de trainingen, worden cursisten actief uitgenodigd om met eigen casuïstiek te komen en vragen te stellen die zijn gericht op hun praktijk. Een aantal referenten merkt op dat zij vaste trainers kunnen inschakelen. Dat stellen zij zeer op prijs omdat deze zich goed kunnen verplaatsen in de organisatie en daarmee kunnen schakelen op de werkpraktijk. Anderen geven aan dat zij zoveel cursussen laten uitvoeren dat er van veel verschillende trainers gebruik wordt gemaakt. Zoals één van hen verwoordt: “We hebben juist voor BHV.NL gekozen omdat het een grotere organisatie is met de expertise die wij zoeken. Mocht een trainer uitvallen, dan kan er snel vervanging worden ingezet.” Anderen delen onder meer het volgende mee: “We hebben eerst met de nieuwe instructeurs gesprekken gevoerd om te kijken of het zou klikken. Daarnaast is het belangrijk dat zij deskundig zijn en de nodige ervaring meebrengen. Ook dat ze interesse hebben in ons als klant. Van de deelnemers hoor ik terug dat zij goed aansluiten, duidelijk zijn en humor hebben. Dat stellen ze erg op prijs”, “Op onze locaties beschikken we over dezelfde vaste trainers. Dat is fijn want daardoor wordt de uitvoering echt maatwerkgericht” en “Het zijn ervaren vakmensen.”

Enkele respondenten kaarten aan dat er wel verschil zit. Zo vertelt een van hen dat de vaste docenten goed kunnen schakelen maar ingehuurde trainers zich minder kunnen verplaatsen in de praktijk van de deelnemers. Een tweede meldt dat sommige freelancetrainers net niet goed op de hoogte zijn van de specifieke werksituatie in zijn bedrijf. Daardoor leggen ze meer nadruk op het delen van hun eigen ervaringen. Hij zegt daarbij: “Stel dat we een trainer inzetten voor brandveiligheid, dan zou het wenselijk zijn als hij inzoomt op de maatwerk-wensen vanuit de locatie waarvoor de training is ingekocht. Soms is de trainer daar niet goed van op de hoogte waardoor hij de aansluiting mist.” Voor hem is dit reden om neutraal op dit onderdeel te zijn.

Trainingsmateriaal

Eén respondent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en geeft dan ook geen oordeel. Een volgende is tevreden noch ontevreden en vertelt: “Het mag allemaal wat innovatiever in de e-learning modules. Zorg ervoor dat deelnemers leuker kunnen leren. Maak het interactiever door aansprekende werkvormen. Bijvoorbeeld: kies je aan de hand van de theorie voor blusoptie A of B.” Sommige opdrachtgevers melden dat BHV.NL alle benodigde materialen meeneemt naar de locatie. Een geïnterviewde vult daarbij aan: “Ze maken ook gebruik van externe partners zodat wij als klant optimaal gefaciliteerd worden.” Ook blijkt uit de gesprekken dat BHV.NL gebruik maakt van een power-app. “En die werkt heel goed. Mensen worden gestimuleerd om hier eens in de zoveel tijd iets mee te doen”, verklaart een respondent. “Het hele jaar door kan men de theorie daarin terugvinden”, zegt een volgende daarover. Tot slot: “We hebben onze eigen online omgeving. We kijken waar de focus op moet komen te liggen. Eventueel vullen we dat aan met extra materiaal.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben op eigen locaties plaatsgevonden.

Natraject

Uit de interviews blijkt dat de opdrachtgevers meerdere keren per jaar met BHV.NL om tafel zitten om de uitgevoerde trainingen te bespreken en vooruit te kijken naar cursussen die nog moeten plaatsvinden. Deze gesprekken zijn altijd constructief, zo is hun ervaring, en daar waar nodig wordt er bijgestuurd. Deelnemers ontvangen een evaluatieformulier, zo geven de meesten aan. Sommigen hebben daar geen zicht op. Ook wordt bijgehouden wie in aanmerking komt voor een (herhalings-)cursus, wie present is geweest en wie het certificaat heeft behaald. Ook stelt men het erg op prijs dat er ingezoomd wordt op de specifieke wensen. Zo vertelt men bijvoorbeeld: “Als opdrachtgever krijg ik frequent feedback. Zowel tijdens ons periodiek overleg als in het jaaroverzicht. Ik ervaar hen ook als proactief mocht er iets niet helemaal conform verwachting zijn verlopen. We hebben een keer een klacht ontvangen vanuit een locatie. BHV.NL is vervolgens met een delegatie langs gekomen om te kijken hoe het opgelost kon worden. Binnen een week is het geheel vlot getrokken” en “Ik krijg keurig een rapportage van de ingevulde evaluatieformulieren.” Daarnaast geeft men nog aan dat deze trainingen helpend voor de deelnemers zijn omdat ze praktische handvatten krijgen en zich gesterkt voelen in hun rol. Eén referent meldt dat hij geen rapportage over de formulieren ontvangt en zou dat wel op prijs stellen. Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten zijn te spreken over de organisatie en administratie zoals BHV.NL dit vormgeeft. Zij ervaren dat ze binnen redelijk snelle termijn antwoord krijgen op de mail en dat men de afspraken nakomt. Zoals een van hen het verwoordt: “Ook ten tijde van Corona heb ik hen als heel flexibel en klantvriendelijk ervaren.” Toch zijn er vier referenten neutraal in hun oordeel. Zij verklaren het volgende: “Soms word ik vaak doorverbonden en duurt het lang voor ik de juiste persoon te pakken krijg” en “In de overgangperiode is het contact stroef geweest. Dat was even wennen.” Twee anderen plaatsen een kanttekening bij het systeem: “De portal is niet zo gebruikersvriendelijk. Mensen kregen een automatische mail uit het systeem terwijl ze voor die cursus niet ingeschreven waren. Ook de toon van de mail was niet helemaal netjes. Ik adviseer dan ook om nog even goed te kijken naar de punten op de ‘i’” en “Het systeem van inschrijving is heel erg vanuit BHV.NL opgezet en als klant hebben we ons daar naar te voegen. Ik denk dat dit efficiënter ingericht kan worden.”

Relatiebeheer

De referent die tevreden noch ontevreden is over het relatiebeheer verklaart dat de contacten moeilijk verlopen. Dat hangt af van de drukte bij de vaste contactpersoon, zo is zijn indruk. Anderen zijn juist tevreden en zeer tevreden en geven aan dat zij meerdere aanspreekpunten hebben. Zo is er een vaste accountmanager maar ook een contactpersoon speciaal voor logistieke zaken. Daar kan men snel en vlot mee schakelen, zo geeft men aan. "Het contact komt van twee kanten. De weg naar hen is prima", "Men denkt echt met je mee in oplossingen. En als onze vaste contactpersoon er niet is, dan weet zijn vervanger ook snel en goed te schakelen", "Alles is met hen bespreekbaar" en "Het is bij hen nooit een probleem. Alles wordt snel aangepast of in gang gezet. Ook als er nieuwe richtlijnen vanuit de vakvereniging komen, wordt daarop door hen geanticipeerd", verklaart een aantal respondenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen referenten spreken hun goedkeuring uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommigen melden dat de prijsstelling vooral van doorslaggevend betekenis is geweest in de aanbestedingsprocedure. Anderen melden kort en krachtig: "Prima", "Goed" en "Marktconform." Eén van hen verklaart: "De verhouding is goed te noemen. We hebben afspraken over aantallen. Ze houden ook netjes onze bedrijfsnoodplannen bij. Dus ook op dat gebied zorgt BHV.NL voor een stuk ontzorging." Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de prijs omdat dit door een andere afdeling is geregeld. Hij geeft dan ook geen oordeel op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trainingen en samenwerking met BHV.NL. Deze mate van tevredenheid vertalen zij onder meer als volgt: "Ik waardeer de deskundigheid van de instructeurs en het meebewegen met de wensen van de klant", "De lijnen zijn kort en de afspraken helder. Ze denken mee en anticiperen daar waar nodig", "Ze hebben deskundigheid op meerdere gebieden en zorgen voor een stuk ontzorging", "Men is ook bereid om mee te kijken in de organisatie bij mensen die geen BHV-er zijn", "We werken echt als partners samen. Ik vind dat ze openstaan voor innovatie en echt maatwerk leveren. Ze houden ons ook goed op de hoogte van nieuwe wet- en regelgeving" en "Alles is bespreekbaar." Buiten hetgeen eerder in het rapport is aangegeven, hebben enkelen nog de volgende suggesties: "Kijk nog eens of er een terugkoment georganiseerd kan worden, bijvoorbeeld een keer per half jaar. Het zakt toch weg", "Blijf alert in de samenwerking met de klant. Ook al weet ik dat wij niet de makkelijkste zijn" en "Kijk nog eens goed naar het geautomatiseerde systeem. Zorg ervoor dat wij geen nummer zijn." Allen delen mee dat zij de maatwerktrainingen van BHV.NL aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering②				60%	20%
Opleiders③				20%	40%
Trainingsmateriaal④				40%	20%
Accommodatie⑤				30%	
Natraject⑥			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben te weinig zicht op de uitvoering
- ③ Vier referenten hebben te weinig zicht op de opleiders
- ④ Vier referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Zeven referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ⑥ Een referent heeft te weinig zicht op het natraject
- ⑦ Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel van de gesproken referenten zijn opdrachtgever voor het inkopen en aanmelden van deelnemers voor trainingen met een open inschrijving zoals BHV.NL deze aanbiedt. Zij baseren zich vooral op de feedback die zij hebben gekregen. Een enkeling heeft daadwerkelijk ook een training gevolgd. Allen delen mee dat zij tevreden zijn over hoe het proces aan de voorkant werkt. Enkele citaten ter toelichting: "Aan het eind van een jaar plannen wij alles in en geven dat door aan BHV.NL. Zo maken wij elk jaar de nieuwe afspraken", "Zelf heb ik de cursus gevolgd en ik schrijf ook collega's in. Dat loopt altijd goed. Wel jammer dat mijn vaste contactpersoon is vertrokken", "Wij nemen zowel maatwerktrajecten als losse trainingen af. Vooral bij dit laatste vinden we het belangrijk dat ze snel kwaliteit kunnen leveren. Omdat wij een netwerk aan klanten verspreid over het land hebben, is het voor ons ook van belang dat er veel cursuslocaties zijn. BHV.NL kan dit bieden" en "In goed overleg plannen we trainingen in." Sommige opdrachtgevers melden dat alleen de deelnemers een bevestiging van inschrijving ontvangen; anderen verklaren dat ook zij vanuit hun rol een mail toegestuurd krijgen.

Opleidingsprogramma

De communicatie ten aanzien van de cursussen en de kosten zijn heel helder, aldus de referenten. “Ik weet de weg te bewandelen die nodig is”, verklaart één van hen. “Gezien de goede ervaringen die we met hen hebben, keer ik altijd bij hen terug en krijg ik zicht op de informatie die ik nodig heb”, zegt een tweede. Meerdere respondenten delen mee dat er samenwerkingsafspraken zijn. “Omdat ik nu wat meer een coördinerende rol heb, krijg ik ook de melding wanneer collega’s een herhalingscursus moeten volgen omdat anders hun certificering verloopt”, deelt een volgende mee. En een laatste: “De samenwerking verloopt goed. Zelf houd ik altijd de overzichten bij maar ik denk dat BHV.NL ook dit deel uit handen kan nemen, indien gewenst.”

Uitvoering

Twee referenten staan te ver van de uitvoering af om een oordeel te kunnen geven. De anderen geven aan daar wel inzicht in te hebben, vooral gebaseerd op de feedback die zij hebben ontvangen of zelf hebben opgehaald. Men ervaart dat de theorie in balans is met de praktijk. Indien deelnemers zich moeten voorbereiden, wordt de theorie via e-learning aangeboden. Uit de gesprekken blijkt dat het voor herhalingscursussen vooral om de praktijk gaat. Enkelen verklaren hun mate van tevredenheid als volgt: “Het is een hele prettige, leerzame en afwisselende cursus waarbij interactie wordt gestimuleerd”, “Er wordt veel ruimte gelaten voor het stellen van vragen”, “De cursisten geven terug dat er veel aandacht is voor hun eigen praktijk” en “Ik hoor alleen maar positieve geluiden.” Wel maken enkelen de kanttekening dat trainingen worden geannuleerd i.v.m. Corona of door te weinig deelnemers. Dat ervaart men niet als prettig. Eén van hen merkt daarbij op: “Er worden wel kosten voor in rekening gebracht en dat vind ik vreemd.”

Opleiders

De feedback die de referenten hebben ontvangen over de opleiders, is (zeer) positief. “Perfect, het zijn mensen uit de praktijk die hun eigen ervaring inbrengen. Dat wordt erg gewaardeerd. Bovendien nodigen zij uit tot het stellen van vragen”, “Didactisch zijn zij erg goed. Het zijn experts op een bepaald gebied, zoals een voormalig brandweerman of militair”, “Ze hebben niet alleen ervaring op hun vakgebied maar beschikken ook over de nodige levenservaring”, “Het zijn enthousiaste professionals” en “We hebben goede ervaringen met bepaalde trainers en die vragen we ook altijd terug. Meestal lukt dat”, geven enkele respondenten als verklaring aan. Sommigen plaatsen hierbij wel de kanttekening dat trainers kunnen verschillen waardoor enkelen meer aanspreken dan anderen. Vier referenten staan te ver van de opleiders af en hebben te weinig informatie ontvangen om een goed oordeel te kunnen vellen.

Trainingsmateriaal

Uit de interviews blijkt dat de trainers en instructeurs alle materialen bij zich hebben die voor de uitvoering nodig zijn. Ook geeft men aan dat er extra middelen voorhanden zijn, zoals handschoentjes, in het kader van de meest actuele Corona-maatregelen. Enkelen melden tevens dat de cursisten EHBO-kits ter beschikking kregen. Zoals een van hen verklaart: “Er is niet veel materiaal dat ze meekrijgen want het is vooral praktijkgericht.” Bij sommige cursussen worden deelnemers uitgenodigd om vooraf de e-learning te bestuderen. De referenten die daar zicht op hebben, melden dat alles naar behoren functioneert. Vier van hen onthouden zich van een mening omdat ze er te ver vanaf staan.

Accommodatie

Zeven respondenten hebben geen beeld bij de gebruikte locaties en geven dan ook geen oordeel. De anderen zijn van mening dat de accommodaties in orde zijn, zowel qua faciliteiten als bereikbaarheid. Voor hen is het belangrijk dat het goed bereikbaar moet zijn met het openbaar vervoer als met de auto. Ook merkt men op dat het prettig is dat BHV.NL kan beschikken over veel locaties verspreid over het hele land.

Natraject

Deelnemers vullen na afloop een evaluatieformulier in en ontvangen een certificaat en/of pasje. Dat laatste is geldig voor een jaar. De meeste opdrachtgevers krijgen een terugkoppeling vanuit BHV.NL maar bij één van hen ontbreekt dat. Dat zou hij wel op prijs stellen: "Ik hoef niet na elke cursus feedback te ontvangen maar bijvoorbeeld een keer per kwartaal een samenvatting, zou ik wel prettig vinden." Dat is de reden voor zijn neutrale score op dit onderdeel. Een tweede heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel. De overige acht tonen zich tevreden en zeer tevreden omdat zij goed op de hoogte worden gehouden, ook met betrekking tot bijvoorbeeld presentielijsten. Op de vraag wat de cursussen, naast certificering, als extra toegevoegde waarde hebben, wordt onder meer geantwoord: "Mensen staan steviger in hun rol" en "Met name de informatie over calamiteiten is interessant."

Organisatie en Administratie

Dat BHV.NL de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt voor alle tien de referenten te gelden. Zij zijn van mening dat er snel antwoord komt op de mail en dat de afspraken goed worden nagekomen. In een enkel geval gaat er wel eens een keer iets mis maar dan wordt er tijdig en flexibel geschakeld, zo geeft men in de gesprekken aan. Wel melden enkelen dat men in de Corona periode langer op antwoord heeft moeten wachten maar daarvoor tonen zij begrip. Enkele uitspraken: "Er is een wisseling van de wacht geweest maar nu loopt het weer prima", "Het was even zoeken bij wie we moesten zijn, maar nu is het helder" en "Per mail volgt er heel snel een reactie."

Relatiebeheer

Uit de interviews blijkt dat men of vaste contactpersonen heeft of dat men vaak met dezelfde personen correspondeert. Dat ervaren de referenten als heel plezierig. "Ik stuur altijd alles door naar de cursusadministratie en krijg dan snel alles ook weer terug. Dat loopt prima", "Zij schakelen heel snel. Meestal heb ik binnen een dag antwoord", "De lijnen zijn over en weer kort en goed te noemen", "Alle contacten die ik heb, lopen soepel en makkelijk" en "Mijn vaste contactpersoon is vertrokken maar nu schakel ik alweer een maand of drie met een nieuw iemand. Dat loopt goed." Dat laatste is voor een andere referent aanleiding voor een neutrale score. "Het was even zoeken met welke vraag ik toen bij wie terecht kon", geeft hij ter verklaring.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Anderen maken melding van vaste afspraken of dat de prijsstelling duidelijk vermeld staat op de site. Afgezet tegen de waarde die ze ervoor terugkrijgen, wordt de verhouding als 'marktconform' en 'goed' getypeerd. Een respondent geeft een neutraal oordeel en meldt dat de prijzen omhoog zijn gegaan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn met de trainingen en de samenwerking met BHV.NL. Als positieve punten benoemt men: "Het zijn leuke en aansprekende trainingen", "De spreiding van de locaties is een pré", "Alles is duidelijk en er zijn korte lijnen", "We kunnen snel en makkelijk schakelen", "Men denkt goed mee en de trainers worden als heel enthousiast ervaren", "Het hele pakket is goed te noemen. Zij verbeteren zichzelf ook continu", "Ik ervaar hen als klantvriendelijk en flexibel. Bovendien anticiperen ze op omstandigheden en denken mee in oplossingen", "Ze zijn behulpzaam in de ontzorging" en "Ze zijn correct, snel en betrouwbaar. De menselijke maat staat bij hen voorop en dat waardeer ik zeer." Meerdere respondenten maken wel melding van het feit dat cursussen last-minute geannuleerd worden. Dat ervaren zij als vervelend. "Plan dan wat minder data zodat de cursussen in ieder geval door kunnen gaan", geeft één van hen hierbij als suggestie. Een tweede referent merkt op dat hij niet in de cc wordt meegenomen wanneer een training niet doorgaat. "Dat zou ik wel op prijs stellen want dan kan ik het ook zelf in de gaten houden", verklaart hij daarbij. Een derde is van mening dat hij als opdrachtgever er bij de trainingen met een open inschrijving meer achteraan moet zitten dan bij maatwerk. Hij vertelt: "De deelnemers krijgen een bevestiging van hun inschrijving. Ik word niet meegenomen in de cc. Wanneer een training wordt geannuleerd, dan ben ik daar vaak niet van op de hoogte." Hij zou het op prijs stellen als BHV.NL nog eens naar dit proces kan kijken. Maar allen tonen zich bereid om BHV.NL voor trainingen met een open inschrijving aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met BHV.NL / Commitment BV op 28-02-2022.

Algemeen

BHV.NL zet zich al ruim 25 jaar in voor de bedrijfsveiligheid van organisaties in Nederland. Zij biedt cursussen aan en geeft advies over de totale bedrijfsveiligheid. Het stimuleren van het zelfvertrouwen van de cursisten vormt een belangrijk uitgangspunt zodat zij niet alleen de juiste kennis hebben maar ook de stappen in de praktijk durven zetten om correct te handelen. BHV.NL biedt opleidingen op het gebied van bedrijfshulpverlening en bedrijfsveiligheid. Hiervoor heeft men de beschikking over een groot aantal opleidingslocaties verspreid over Nederland. Kwaliteit, klant- en servicegerichtheid staan bij hen hoog in het vaandel. Men kijkt met aandacht naar de toekomst van bedrijfsveiligheid en houdt hiervoor trends en ontwikkelingen in de maatschappij nauwlettend in de gaten. Daar waar mogelijk anticipeert men en past men de nieuwste technologische ontwikkelingen toe in het aanbod van producten en diensten.

Kwaliteit

BHV.NL heeft 45 docenten in vaste dienst, verdeeld over junior-, medior- en senior niveau. Allen worden door hen zelf opgeleid. Een inwerkperiode voor een junior duurt ongeveer 2 jaar waarbij men basistrainingen en instructeursopleidingen krijgt aangeboden. Zowel aan de technische kennis wordt aandacht besteed als aan de didactische vaardigheden. In dit opleidingsprogramma is er eveneens aandacht voor bijvoorbeeld coaching op de werkplek en begeleide intervisietrajecten. Dit hele proces is vastgelegd in een intern protocol. Nadat medewerkers dit met goed gevolg hebben afgerond, start het medierschap waarbij zij onder meer klantadviesgesprekken op inhoud gaan voeren en veiligheidsambitieplannen samenstellen. Ook dit hele proces is vastgelegd waardoor het voor opdrachtgevers volledig inzichtelijk is wat zij van BHV.NL aan serviceverlening kunnen verwachten. Inclusief gedragscodes en toetsings- en beoordelingscriteria alvorens iemand competent kan worden verklaard. BHV.NL heeft haar organisatie samengesteld op basis van brancheteams waarin onder meer de docenten, accountmanagers en binnendienst opereren. Zo weten opdrachtgevers direct bij wie zij terecht kunnen. Docenten, zo blijkt uit dit onderzoek, hebben passie voor het vak en tonen grote betrokkenheid in de uitoefening van hun vak. Op basis van meer dan 10.000 evaluaties met cursisten heeft BHV.NL haar waardering voor de docenten zien toenemen van een acht naar een negen.

Continuïteit

De organisatie groeit verder door, na een dip in 2020 door Corona. Speerpunten voor de komende tijd zijn onder andere gelegen in het upgraden van de hele IT-infrastructuur. Ook wordt er gewerkt aan een nieuw e-learningstelsel waarbij BHV.NL eigen digitale content zal samenstellen. Het achterliggende doel daarbij is om een nog veiligere werkomgeving voor haar klanten te kunnen realiseren. Daarnaast gaat men inzetten op het verhogen van de marketing- en promotieactiviteiten. Waaronder radiocampagnes, buitenreclames, tv spots en online activiteiten. BHV.NL besteedt veel aandacht aan scholing van haar eigen medewerkers zodat zij krachtige experts worden. Daarbij is het van belang dat de veiligheidsplannen aansluiten op de effectiviteit binnen een bedrijfsnoodsituatie én meetbaar zijn. Op die manier ontzorgt BHV.NL de klant nog meer. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BHV.NL voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BHV.NL wordt door de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, gezien als een betrouwbare, flexibele, deskundige en klantvriendelijke partner. Met velen hebben zij langlopende samenwerkingen, mede omdat zij goed weet aan te sluiten op de wensen van de opdrachtgever en haar expertise volledig kan inzetten op alle onderdelen die tot de bedrijfsveiligheidsportfolio behoren.

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