

# Klanttevredenheidsonderzoek

Blom Opleidingen

26-10-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Blom Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</b>

# 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
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering				100%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal②				50%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door BLOM opleidingen hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij zijn allemaal betrokken geweest bij het proces tot afname van de training(en) maar ze hebben niet allemaal zelf deelgenomen aan de trainingen. Dit zal dan bij de betreffende onderdelen zelf worden vermeld. Al deze respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop BLOM opleidingen vorm heeft gegeven aan het voortraject: "Er wordt geluisterd naar onze wensen en hier wordt dan een passend aanbod op gedaan". Een van de referenten vertelt: "Wij wilden een grote groep mensen in één keer up-to-date krijgen. Dit was geen probleem voor BLOM en voor ons heel handig en efficiënt". Een ander zegt over dit onderwerp: "We kunnen in dit stadium duidelijk maken wat wij zouden willen en hier zoekt BLOM dan geschikte trainingen en trainers bij. Hier kunnen wij dan nog weer op reageren".

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma van BLOM opleidingen is, net als het voortraject, naar wens van de respondenten. Er wordt aangegeven dat het programma “helder” en “duidelijk en volledig” is. Specifiek over de offerte zegt een van de referenten: “Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma”. En een andere geïnterviewde zegt over dit zelfde onderdeel: “Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, zowel de inhoud van het programma als de bijbehorende prijzen. Hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan”. De respondent die hier een neutrale score geeft, vindt dat hij wat te lang moest wachten op de offerte.

### **Uitvoering**

De manier waarop BLOM opleidingen de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De goede en gevarieerde werkvormen worden door meerdere referenten naar voren gebracht als sterk punt van de opleidingen. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als positief punt: “Het zijn natuurlijk heel specifieke praktijkopleidingen dus dan verwacht je ook dat het echt gericht is op onze bedrijfstak. Dat was hier zeker het geval, onze deelnemers konden direct met het geleerde aan de slag”.

### **Opleiders**

Over de opleiders/trainers die door BLOM opleidingen worden ingezet, zijn de respondenten erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren deskundig en enthousiast en wisten de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de trainer, hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie zodat de deelnemers goed bij de les bleven”. Een andere respondent is vooral tevreden omdat de trainer flexibel was en goed in ging op vragen die leefden waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De training was op voorhand al aangepast aan onze wensen maar de trainer zorgde ervoor dat de puntjes op de i werden gezet zodat er veel stof direct in de praktijk kon worden gebracht door de deelnemers”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van BLOM opleidingen wordt gedacht.

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben zicht op het cursusmateriaal, zij onthouden zich hier van het geven van een oordeel. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn hier vrij kort van stof over. De respondenten zijn unaniem gestemd over het verstrekte materiaal; zij zijn hier tevreden over. “Het materiaal is divers en bestaat uit boekjes en wat aanvullend materiaal. Inhoudelijk sluit het goed aan bij wat er aan bod komt, er is goed mee te werken,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden dat het materiaal het juiste niveau heeft en dat het actueel en toegankelijk is.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken.

### **Natraject**

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop BLOM opleidingen vorm geeft aan het natraject. In veel gevallen ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij sommige referenten heeft er ook een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: “Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze contactpersoon en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject”. De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat BLOM opleidingen voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: “We worden serieus genomen en er wordt op een constructieve wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen”.

### **Organisatie en Administratie**

BLOM opleidingen heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat hij lang moest wachten op de offerte. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik heb een goede zakelijke relatie met BLOM opleidingen. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd”.

### **Relatiebeheer**

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop BLOM opleidingen vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door BLOM opleidingen onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met onze contactpersoon die altijd snel reageert,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van BLOM opleidingen “zeker niet opdringerig” en “prettig en “zakelijk maar warm”.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding bij BLOM opleidingen is volgens de respondenten dik in orde. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De prijzen worden omschreven als “redelijk” en “marktconform” terwijl de kwaliteit “goed” tot “zeer goed” wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van BLOM opleidingen komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van BLOM opleidingen: “In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een serieuze manier besproken wat de mogelijkheden waren”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “Door de training is onze kennis ook weer helemaal up-to-date en dat werkt door in alles”. Het enige verbeterpunt dat uit dit onderzoek naar voren komt, betreft de snelheid waarmee een offerte wordt ontvangen. Dit kan volgens één van de respondenten sneller. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met BLOM opleidingen en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met deze aanbieder: “Als we weer trainingen af gaan nemen, is BLOM de eerste die we gaan benaderen”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze BLOM opleidingen als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: “Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen dit als goede optie noemen”.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie				100%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ③ Drie referenten hebben hier geen mening over

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Tien referenten hebben hun medewerking verleend aan dit onderzoek naar diverse trainingen uit het open aanbod van BLOM opleidingen. Een meerderheid van hen kent dit instituut via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij BLOM opleidingen gevolgd: "Het is een vaste aanbieder van trainingen/opleidingen van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun aanbod". Anderen zijn bij BLOM opleidingen terechtgekomen door te googelen of doordat zijn van collega's of vakgenoten over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk vermeld op de website en in de bevestiging die ik na mijn aanmelding ontving". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig te regelen. Een fluitje van een cent". Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden over.



### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door BLOM opleidingen wordt aangeboden. De respondenten geven aan dat de inhoud van het lesprogramma van tevoren goed beschreven staat. “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd lastig om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de training wordt vermeld. Deze informatie is duidelijk en volledig,” zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: “Er is goed nagedacht over de programma’s van BLOM opleidingen zodat ze goed aansluiting vinden met de praktijk. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk”. Hiernaast geven een aantal van de geïnterviewden nog aan dat ze telefonisch contact hebben gehad met BLOM opleidingen over het opleidingsprogramma: “Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker BLOM opleidingen op bevredigende wijze beantwoord”.

### **Uitvoering**

Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop BLOM opleidingen de verschillende opleidingen en cursussen ten uitvoer heeft gebracht. Een van hen zegt over dit onderwerp: “Het was voor mij de eerste keer dat ik een training bij BLOM opleidingen volgde en ik ben aangenaam verrast. Een collega vertelde over zijn goede ervaringen en wist mij daarmee over te halen. En daar ben ik blij om! Het was echt een goede training”. Ook andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: “Door het vele oefenen in praktijksituaties leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken”. Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: “Als het gaat om veiligheid is dat natuurlijk wel zo belangrijk. De wereld verandert en daar moet je in meegaan”.

### **Opleiders**

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden over de opleiders die door BLOM opleidingen worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: “De trainer was heel erg goed, hij wist veel en legde duidelijk uit”. “Deze trainer had echt hart voor zijn vak, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden en hij gaf ons ook heel veel extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk duidelijker werd,” aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de trainers van BLOM opleidingen denken, ze zijn tevreden over de kwaliteit van deze opleiders.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door BLOM opleidingen (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar wens van alle respondenten. Deze referenten beschrijven het trainingsmateriaal als “zeer volledig” en “duidelijk”. Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: “Bij dit soort trainingen, waarbij het echt gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. BLOM opleidingen zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten”. Drie referenten hebben, door gebrek aan inzicht op het materiaal, geen mening over dit onderwerp.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door BLOM opleidingen gebruik van wordt gemaakt, zijn de respondenten eensgezind in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Hier volgen enkele citaten ter onderstreping: “Ik ben tevreden over de locatie, je hebt veel keuze dus je kan altijd iets dichtbij huis kiezen”, “De locatie voldeed goed, er waren mooie praktijkruimtes waar echt veel mogelijkheden en opties waren om goed te oefenen” en “De locatie was uitstekend geschikt, alles was in orde en goed verzorgd”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de uitvoeringslocaties van BLOM opleidingen wordt gedacht en dat verklaart dan ook hun goede scores voor dit onderdeel.

**Natraject**

BLOM opleidingen heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Sommige opleidingen worden afgesloten met een certificaat, sommige referenten spreken over een examen of een toets. Een van de geïnterviewden zegt: "Het ging bij mij om een vrij pittige training en dan is het prettig als er een echte, duidelijk afgebakend einde is waarmee je de training afsluit. Toen kon ik laten zien wat ik allemaal geleerd heb". Een referent die het in dit verband over een afsluitend theorie-examen heeft, vertelt dat dit examen goed aansloot op de training: "Door het vele oefenen en de tips van de docent was het echt goed te doen". Een laatste referent zegt nog over dit onderwerp: "In onze branche is het belangrijk om met gekwalificeerde mensen te werken. De manier waarop BLOM opleidingen dit allemaal verzorgt, is erg goed. Zij voldoen aan alle eisen en werken op een zorgvuldige manier".

**Organisatie en Administratie**

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop BLOM opleidingen vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. "BLOM opleidingen is een organisatie met ruime ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden onze vragen snel en vakkundig," aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderwerp: "Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid scheidt en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn". Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze op een heldere manier zijn opgesteld".

**Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn de respondenten kort en bondig. Zeven referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door BLOM opleidingen wordt onderhouden. Deze respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen en dat is voor hen voldoende. "Ik zit niet te wachten op een overload aan informatie. De nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg". De overige referenten geven hier soortgelijke commentaren.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of opleiding en de kwaliteit hiervan. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van BLOM opleidingen in vergelijking met anderen niet te hoog". Twee respondenten geven hier een neutrale score omdat ze de prijzen die voor trainingen worden gevraagd in het algemeen te hoog vinden. "En dan gaat het niet eens specifiek om deze training van deze aanbieder," aldus één van hen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van BLOM opleidingen. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met BLOM opleidingen: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van dit instituut genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit en die het de deelnemer ook laten ervaren. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor BLOM opleidingen te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden BLOM opleidingen dan ook bij derden aanbevelen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Blom Opleidingen op 26-10-2022.

### Algemeen

BLOM opleidingen is al meer dan 25 jaar binnen Nederland één van de grootste opleiders op het gebied van intern transport. Haar missie is het verbeteren van de intern transportwereld en het verder professionaliseren van het beroep van heftruckchauffeur. Daartoe biedt zij opleidingen gericht op het verbeteren van kennis en (acht verschillende) vaardigheden van professionele heftruckchauffeurs waarbinnen het aspect 'veiligheid' een heel belangrijke rol inneemt. Via opleidingen met een open inschrijving dan wel maatwerk gerelateerde incompany-trajecten worden mensen (verder) begeleid op hun vakgebied voor de heftruck, reachtruck, hoogwerker, hijsen en overige transportmiddelen. Sinds een paar jaar worden de examens digitaal afgenomen, hierdoor kan er efficiënter gewerkt worden wat ook voordelen voor de deelnemers oplevert. Herhalingscursussen maken een belangrijk onderdeel van het opleidingsaanbod uit. De trainingen worden afgesloten met een theorie- en praktijkexamen door een geaccrediteerde instructeur.

### Kwaliteit

De meeste docenten en instructeurs zijn in vaste dienst en werken verspreid over de 22 locaties in het land. Deze locaties bevatten een ingerichte praktijkruimte met oefenmaterialen waarbij de cursist zelf aan de slag kan. Daarnaast kan men bogen op een poule aan freelance instructeurs. Zij worden vanuit de centrale locatie in Hengelo ondersteund in de uitvoering van hun activiteiten. Bij de incompany-trainingen verdiept men zich vooraf in de werkwijze en aanwezige apparatuur bij de opdrachtgever om in de cursussen zo nauwgezet mogelijk aan te kunnen sluiten bij de gewenste resultaten. Alle trainingen worden geëvalueerd en waar nodig aangepast. Regelmatig is er contact tussen de instructeurs om met elkaar van gedachten te wisselen over het vakgebied en ontwikkelingen hierin. Zo ligt binnen de trainingen die BLOM opleidingen verzorgt, de nadruk op het aspect 'veiligheid'. Hef- en reachtruckchauffeurs krijgen dan ook niet alleen theoretische kennis aangereikt maar moeten tijdens de praktijklessen aantonen dat zij ook over de vereiste en gewenste vaardigheden beschikken. Bovenstaande schetst dat het instituut kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan. BLOM opleidingen werkt nauw samen met ondernemersvereniging evofenedex, een netwerk van Nederlandse handels- en productiebedrijven met een logistieke of internationale operatie.

### Continuïteit

BLOM is de afgelopen jaren gestaag gegroeid en de verwachting is ook voor de komende tijd dat deze groei zich doorzet. Dit wordt mede ingegeven door de centrale positie die het veiligheidsaspect meer en meer binnen de trainingen inneemt en het feit dat certificaten periodiek vernieuwd moeten worden. Bij de cursussen speelt men dan ook nadrukkelijk in op de meest actuele ontwikkelingen (zowel op het gebied van wettelijke bepalingen als productinnovaties) en op de dagelijkse praktijk van de chauffeur. Op regelmatig georganiseerde strategiedagen bespreekt het management team de verwachtingen en wordt er nagedacht over toekomstige stappen. Hierdoor blijft het aanbod van BLOM actueel en up-to-date. Op basis van de uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van BLOM opleidingen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

BLOM opleidingen werkt met kleine groepen zodat de instructeur de individuele cursist maximaal aandacht kan schenken. Naast de basiskennis theorie schenkt men veel aandacht aan het werken met intern transportmiddelen in de praktijk. De nadruk in de trainingen ligt dan ook op het aanleren van de gewenste en vereiste vaardigheden zodat calamiteiten tot een minimum kunnen worden beperkt. Mede dankzij deze opzet kunnen cursisten eveneens veel van elkaar leren. Het feit dat BLOM opleidingen in staat is om een juiste transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen, maakt dat zij al jaren een gewaardeerde partner voor opdrachtgevers is gebleken.

## 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](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo