

Klanttevredenheidsonderzoek

Brandpreventie Academy

07-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Brandpreventie Academy vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie③				10%	
Natraject④		20%	20%	10%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤			20%	10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Brandpreventie Academy geven desgevraagd aan dat zij al langere tijd ervaring hebben met het instituut. Enkelen lichten hun keuze voor Brandpreventie Academy ieder als volgt toe: “We hebben in het verleden meerdere opleidingen bij hen afgenomen. Dat is altijd goed bevallen. Het is een betrouwbare partner gebleken”, “Ze zijn specifiek gericht op deze branche. Het kennisniveau van de docenten is hoog” en “Het zijn echt specialisten. De mensen die er zitten zijn alleen maar met brand bezig, dus het is een behoorlijke kennisbundeling.”

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De (zeer) tevreden referenten zijn goed te spreken over de intake en de wijze waarop wordt geïnformeerd naar- en ingespeeld op de wensen van de opdrachtgever: “Het wordt goed voorgesproken en voorbereid”, “We hebben heel wat keren gezoomd met de accountmanager en de docent over de casussen”, “Er is goed naar ons geluisterd. De cursus is ontwikkeld op onze maatwerkwenen” en “Wij wilden het alleen over het bouwbesluit hebben. De andere helft van de cursus is op ons verzoek weggelaten en het duurde maar een halve dag in plaats van een hele.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “We hebben geen gesprek gehad vooraf. Ik had graag wat meer informatie willen hebben over het voorbereiden van de entourage.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma is naar hun mening een goede afspiegeling van wat er in het voortraject is besproken. Enkelen zeggen ieder: “Je wist meteen dat het wel goed zat” en “Wij herkenden er onze wensen meteen in”. Het programma laat voldoende ruimte voor invulling ter plekke. “De offerte bood voldoende mogelijkheden om de cursus gaandeweg nog in te richten”, aldus een referent in dit verband. De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men is te spreken over het niveau, de interactiviteit en de praktijkgerichtheid: “Er is zeer vakkundig en op niveau lesgegeven”, “Het eerste deel was theoretisch, daarna kwam de praktijk aan de beurt. Het was mooi in balans”, “Het was een leuke dag met veel praktijkvoorbeelden”, “Er is veel gediscussieerd aan de hand van casussen. Het was praktijkgericht en iedereen deed mee” en “Er ontstond een actief gesprek waarin we al snel to-the-point kwamen.” De opleidingen voldoen ook qua maatwerkgehalte ruimschoots aan de verwachtingen. “Wij werken in de renovatie en dan kom je heel andere situaties tegen. Daar hebben wij vragen over kunnen stellen”, “Er is een bepaald type casus en systematiek behandeld die bij ons een rol spelen”, “Wij doen alleen industrie. Ze hebben appartementen en wooncomplexen er voor ons uitgelaten” en “Wij brengen zelf voorbeelden vanuit de praktijk in. Het gaat letterlijk over onze kleppen en manchetten.”

Opleiders

Ook over de opleiders zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst hen om hun deskundigheid en praktijkervaring: “De docent had zeker voldoende kennis van zaken”, “Het was een kundig iemand” en “Wij vinden de docent een autoriteit op het gebied van brandveiligheid. Hij had heel veel praktijkvoorbeelden. Hij zit ook in commissies waar over brandveiligheid wordt gesproken.” Ook qua didactische en persoonlijke vaardigheden voldoen de docenten ruimschoots aan de verwachtingen: “De docent kon zeer goed lesgeven”, “De doelgroep is puur uitvoeringsgericht en daar speelde de docent goed op in”, “De trainer vertelde het op een rustige manier. Hij anticipeerde goed op de groep”, “Hij bracht het heel leuk, niet droog en op de regeltjes. Hij wist de aandacht van de groep er goed bij te houden” en “Het zijn enthousiaste docenten. De medewerkers waren heel positief.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; twee geïnterviewden geven een score ‘drie’. Het materiaal bestaat uit boeken, syllabi en hand-outs. Het is voor een deel op maat gemaakt. Voor de (zeer) tevreden gestemden zijn zowel de uiterlijke presentatie als de vormgeving naar wens: “De naslagwerken waren goed voorbereid. Onze eigen casussen waren erin verwerkt. We hebben ook veel hand-outs ontvangen”, “We kregen een cursusboek, schrijfmateriaal en de nieuwe wet- en regelgeving” en “Ik gebruik het boekje nog steeds om dingen in op te zoeken. Ook de standaardsyllabus die we kregen voldoet goed.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “In plaats van de boekjes had ik liever digitaal materiaal ontvangen” en “Wat ik gemist heb, is informatie over hoe je alles netjes op papier kunt zetten om goed te kunnen communiceren met de gemeente.”

Accommodatie

Omdat in bijna alle situaties sprake is geweest van in-company-opleidingen, kent slechts één referent op dit onderdeel een score toe. Hij toont zich tevreden en zegt: “De locatie was goed bereikbaar en had alle benodigde voorzieningen. Ook de catering was goed.”

Natraject

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. De helft van de referenten toont zich (zeer) tevreden, terwijl er twee 'drieën' en twee 'tweeën' worden gegeven. Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Soms is er sprake van een examen. Een referent: "De kandidaten zijn in de training goed voorbereid op het examen." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier aangeboden. Een enkele opdrachtgever bevestigt desgevraagd dat er met hem is geëvalueerd, en/of dat de contactgegevens van de docent zijn gedeeld met de uitnodiging om naderhand nog contact op te kunnen nemen met vragen. Degenen die neutraal stemmen geven ieder de volgende reden voor hun score: "Er heeft geen evaluatie plaatsgevonden. Ik had een belletje wel op prijs gesteld, of een haakje naar een vervolg" en "Er is ter plaatse wel iets ingevuld en even gesproken over de stof en de docent, maar er is geen evaluatie van het hele traject geweest." De toegekende 'tweeën' worden ieder als volgt toegelicht: "Ik had wel graag een evaluatie met hen gehad. Die is er niet geweest" en "Er is geen evaluatie geweest met de deelnemers, noch met mij als opdrachtgever." Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: "Het levert in die zin wat op, dat je weer even met elkaar bezig bent over het vak om te kijken of je het nog verder kunt verbeteren", "We hebben wel antwoord op onze vragen", "De kennis is weer goed aangevuld", "Ik merk dat we de kennis nu opeens in huis hebben" en "Wat we zochten hebben we gekregen." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "Het was voor de jongens buiten toch nog wat te theoretisch. Daar staat tegenover dat we blij zijn dat ze de regelgeving hebben meegekregen."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed, evenals de facturering. Men is zeer te spreken over de accuratesse en de snelheid van handelen. Hetzelfde geldt voor de communicatie en de inrichting van de website. Enkele reacties: "De facturering is netjes. De bereikbaarheid is prima. Ze reageren snel en het klopt allemaal", "Er wordt snel ingegaan op onze verzoeken", "Ze communiceren duidelijk over wat ze willen gaan leveren en hoe ze dat gaan doen. De communicatie vooraf met de instructeurs is erg fijn" en "De Website is duidelijk en overzichtelijk." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "De namen op de deelnamecertificaten klopten niet helemaal en er waren nog wat kleine dingetjes."

Relatiebeheer

Met uitzondering van twee referenten die neutraal stemmen, is iedereen die zijn mening uitspreekt over relatiebeheer, er tevreden of zeer tevreden over. Het merendeel van de referenten ontvangt met enige regelmaat een nieuwsbrief, mailing en uitnodigingen. In een aantal gevallen is er ook persoonlijk contact. Enkele reacties: "We krijgen bijna wekelijks wetinhoudelijke stukken van hen", "Ze houden ons heel actief op de hoogte van de ontwikkelingen. Je krijgt een folder over de cursussen van het nieuwe jaar en bij tijd en wijle lichten ze je ook mondeling in" en "Ze vragen of het goed bevallen is en kijken of er nog interessante symposia en cursussen zijn om bij aan te haken. Ze organiseren ook congressen. We gaan daar standaard heen. Je krijgt er concrete informatie en kunt contacten leggen met toekomstige klanten of collega's." De referenten die neutraal stemmen geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ik zou graag van hun kant uit iets meer initiatief tot persoonlijk contact zien" en "Ze zouden eens kunnen bellen of we iets voor elkaar kunnen betekenen. Ik krijg ook geen nieuwsbrief of uitnodiging. Ik hoor helemaal niets van hen." Twee referenten hebben geen mening over het relatiebeheer, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Een greep uit de reacties: "De prijs en de kwaliteit zijn goed met elkaar in balans", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "De prijzen zijn wel goed", "Als je kijkt naar wat je krijgt en wat je ervoor moet betalen, dan is het prima" en "De prijzen zijn marktconform en de kwaliteit is goed."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Brandpreventie Academy zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, prijst men hen allereerst om de kwaliteit van de docenten: “De docenten zijn zeer bekwaam”, “Ze zijn enorm goed op de hoogte van de regelgeving”, “De leerkrachten zijn goede, gepassioneerde mensen” en “De docenten hebben verschillende achtergronden. Je ziet dat ze allerlei nevenfuncties hebben en adviesbureaus, dus ze zijn op de hoogte van praktijksituaties. Dat feit wordt goed benut.” Een referent voegt nog toe: “Ze kennen de mensen een beetje en weten hoe ze hen moeten benaderen. Dat is een groot voordeel.” Ook het maatwerkgehalte levert enthousiaste reacties op: “We zochten iets heel specifiek en hebben het samen vormgegeven”, “De manier van brengen was aangepast aan onze snel afgeleide doelgroep. Het ging heel goed” en “Het was fijn dat het in-company kon en dat het was afgestemd op wat wij in eerdere cursussen al gehad hebben.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van Brandpreventie Academy aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Brandpreventie Academy is via internet of collega's bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Sommigen hadden al eerdere ervaringen met Brandpreventie Academy: "Ik had een driedaagse gevolgd en heb deze training er meteen achteraan gedaan. Het was een logische stap", "Ik kende hen al en had goede ervaringen met hen", "Ik had sinds 2018 al heel veel cursussen bij hen gevolgd en kende de kwaliteit" en "Ik heb twee jaar geleden een pittige 12-daagse cursus bij hen gedaan. Collega's die elders een cursus volgden zakten voor het examen, terwijl ik bij Brandpreventie Academy met gemak slaagde vanwege de goede examenvoorbereiding." De keuze voor het instituut wordt verder onder meer als volgt toegelicht: "Het was hier dichtbij en de inhoud sloot aan", "Deze opleiding is zo specifiek, dat er geen andere aanbieders zijn" en "Collega's raadden mij de masterclass aan, maar ik wilde meteen voor de training gaan. Ik heb ook bij andere aanbieders rondgekeken, maar deze kwam professioneel en degelijk over." Allen die het voortraject een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. De inschrijving verloopt vlot en naar wens, evenals de informatievoorziening: "Het ging heel snel en goed", "Ze houden je netjes op de hoogte via mail", "We konden meteen terecht. We kregen keurig een uitnodiging en alle spullen toegestuurd" en "Je krijgt eerst een bevestiging en daarna nog een reminder met tijd en plaats. Als je belt, krijg je helder tekst en uitleg." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de nieuwsbrief wordt vermeld, kennen allen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De opzet en de inhoud van de opleidingen worden goed in het programma weergegeven. Enkele reacties: "We hebben de mailtjes waarin het programma stond bekeken. Alles wat ze aankondigen, komt aan bod", "Het programma stond online. Het geeft de basiskennmerken van de opleidingen voldoende weer", "We wisten precies waarover het zou gaan. Alles staat in de nieuwsbrief. Er werden de juiste verwachtingen gewekt" en "De uitleg is compleet en duidelijk genoeg." Men voegt nog toe: "De website is duidelijk en makkelijk doorzoekbaar" en "Het programma was voor mij aanleiding om voor de cursus te gaan. Dat zegt denk ik genoeg."

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Men is goed te spreken over de diepgang, de afwisseling in werkvormen, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. Enkele reacties: "Er werd goed ingegaan op zowel de theorie als de praktijk. Het had voldoende diepgang", "Het ging in een razend tempo. Je kon veel vragen stellen en er werden genoeg praktijkvoorbeelden gegeven" en "Er werd alle tijd genomen om vragen te beantwoorden en er is gewerkt aan opdrachten. Het was afwisselend en interactief. Er was ook voldoende ruimte voor discussie." Een referent voegt nog toe: "We werden in de gelegenheid gesteld daadwerkelijk een brandproef bij te wonen. Mensen in beschermde pakken wezen met stokken aan waarop we moesten letten. Dat was enorm leerzaam." Eén overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "Bij het bespreken van de testrapporten had ik graag iets meer tekst en uitleg gekregen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik vond dat er te veel aandacht ging naar de rookwerendheid."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men looft hen om hun kennis van zaken en didactische vaardigheden. Enkele referenten: "De docent had kennis van zaken en kon het op een boeiende manier overbrengen", "Het was een uitstekende docent: didactisch en qua deskundigheid", "Ik kende de docent nog van een vorige cursus. Zijn pluspunt is dat hij alle ruimte maakt voor vragen, ook tussendoor, of om een zijstapje te maken", "De docent houdt goed de balans tussen luchtigheid en inhoudelijke kennis" en "Hij gaf goede, duidelijke uitleg. Hij kon leuk vertellen. Hij kon je zelfs uit zijn hoofd antwoord geven vanuit de auto omdat hij er zoveel van afwist en alle regels kende." Iemand voegt nog toe: "Ook de medewerkers van het bedrijf waar de brandproef werd gedaan deden goed hun woordje. Ze gaven goed onderbouwde antwoorden."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; één referent is niet helemaal tevreden. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, werkboeken en syllabi. Het leent zich goed als naslagwerk. Enkele reacties: "We hebben een fijn handboek gekregen waarin alles bij elkaar staat. Vooral de rookwerendheidseisen zijn vernieuwd. Het is prettig dat je plaatjes kunt bekijken", "Het handboek bevatte ook opdrachten en huiswerkopgaven. Een handzaam boek", "We hebben een uitdraai van de presentatie gekregen. Dat was genoeg", "We kregen diverse syllabi en werkboeken. Het voldeed allemaal prima" en "De map en het bouwbesluit waren samen voldoende om het examen te kunnen maken." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De opmaak van het materiaal had wel wat frisser en meer gestructureerd gekund."

Accommodatie

Alle referenten kennen de accommodatie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De accommodatie voldoet ruimschoots aan de verwachtingen ten aanzien van bereikbaarheid, parkeergelegenheid, catering en overige voorzieningen. Een greep uit de reacties: "Het was een leuke locatie op een boot in de Amsterdamse haven. De catering was goed", "Het gebouw in Nieuwerkerk was een beetje donker maar er was genoeg ruimte en de lunch was heel goed" en "Het was met de auto prima bereikbaar, je kon er ruimschoots parkeren en er was een mooi buffet." Een referent voegt nog toe: "Het laboratorium voor brandtesten had goede voorzieningen om te laten zien hoe lang het bijvoorbeeld duurt voordat een brandwerend raam het begeeft."

Natraject

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen tevreden of zeer tevreden over het natraject. In veel gevallen is er sprake van een examen. Men is goed te spreken over de examenvoorbereiding: "Er is een extra dag voor een proefexamen en ze hebben een boek met examenvragen", "De laatste twee dagen stonden in het teken van examenoefeningen", "Eén onderdeel heeft ons verrast, maar we zijn er goed doorheen gekomen" en "Ze hebben ons goed voorbereid op het examen, met duidelijke en passende voorbeelden." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier aangeboden. Een referent in dit verband: "Ze hebben nog geantwoord dat ze mijn feedback mee zouden nemen." De (zeer) tevreden gestemden zijn lovend over de nazorg: "Ik heb nog materiaal mee naar huis gekregen van de docent", "Er zijn documenten nagestuurd" en "Ze hebben naderhand verschillende keren gemaïld, onder andere om te informeren hoe het examen was verlopen." Er zijn naar de mening van de referenten voldoende mogelijkheden voor vervolgopleidingen. De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "De nazorg had wat uitgebreider gekund, bijvoorbeeld met een belletje" en "Nog een keer een telefoontje was fijn geweest." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, toont men zich positief: "Ik heb de informatie gekregen die ik zocht", "Ik heb alles geleerd wat ik wilde leren", "Het was een interessante opleiding. Ik heb er zeker genoeg uitgehaald", "Ik kan de informatie goed gebruiken. Ik heb er elke dag iets aan gehad", "Het heeft meer achtergrondinformatie gegeven bij het thema" en "Ik gebruik het vaak in mijn werk. Het heeft aan mijn verwachtingen voldaan."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. Vragen worden naar wens beantwoord. De benadering is klantvriendelijk en attent. Enkele reacties: "Je kunt hen altijd bereiken", "Ze reageren snel. Je krijgt goed antwoord op je vragen", "Het verhaal is heel compleet. Je wordt op tijd geïnformeerd en uitgenodigd. Er wordt netjes gecheckt of je al bent aangemeld voor het examen" en "Alles is vlekkeloos verlopen dus ik heb er weinig op aan te merken." Men is tevreden over de servicegerichtheid in coronatijd: "Ik heb gebeld over corona-toegangsbewijzen en of je het digitaal kon volgen. Ze hebben mij daarover goed geïnformeerd" en "Je kreeg nog tot in de ochtend de mogelijkheid om af te bellen als je ziek was."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten (zeer) tevreden. Het contact met de klantenkring wordt onderhouden via nieuwsbrieven en mailing. Ook worden er congressen gehouden en is de opleidingsaanbieder actief op sociale media. Verder is er een, naar de mening van de referenten, goed onderhouden website. Een greep uit de reacties: "Ik krijg nieuwsbrieven en uitnodigingen voor bijeenkomsten en korte congressen", "Ze zitten op LinkedIn en hebben een YouTube kanaal. Dat doen ze goed", "Ik ben een keer naar hun jaarcongres geweest. Het was heel leuk en actueel, met verschillende sprekers en stands. Ze lieten ook praktijkmaterialen zien. Het was goed opgebouwd en heel interessant", "Ze hebben een fijne website waar heel veel stukken op staan" en "Er zijn ook nog appgroepen van de klassen. Daar zitten de docenten ook in. Er worden soms vragen gesteld over problemen met de gemeente, dat levert nog nuttige informatie op." Enkelens voegen ieder nog toe: "Ik krijg af en toe een telefoontje en laatst ook een kaartje met mijn verjaardag. Dat maak je niet veel mee" en "Ze triggeren je interesse om terug te blijven komen zonder dat het opdringerig wordt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Enkele reacties: "De prijs van de training was ok, in aanmerking genomen dat hij drie dagen duurde", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima", "Het was echt de moeite waard voor hetgeen ik ervoor heb betaald" en "Als je ziet wat je ervoor terugkrijgt, is het zeker niet te duur." Drie van de tien referenten geven op dit onderwerp geen mening, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Brandveiligheid Academy. Als pluspunten worden onder andere de kwaliteit van de docenten en de inhoud genoemd: “De docenten zijn heel toegankelijk en goed op de hoogte omdat ze nog midden in het werkveld staan”, “De docent wist alles uit zijn hoofd. Je kon hem ook buiten de cursussen om bereiken voor vragen”, “De thema's zijn actueel. Je krijgt duidelijke informatie. Er wordt goed over nagedacht”, “Het zijn professionele cursussen. Het wordt helder uitgelegd. Het bijwonen van de brandproef is heel nuttig” en “Het zijn praktische lessen. Ze haken goed in op de actualiteit. De balans tussen theorie en praktijk is goed.” Men is tevreden over het resultaat: “Ik heb er elke dag iets aan” en “Ik heb er veel van opgestoken.” Verder voegt men nog toe: “Het is niet heel massaal. In die kleine groepen stel je gemakkelijk vragen” en “De organisatie eromheen is goed.” Een geïnterviewde zegt tot slot: “Ze hebben een sterke link met de industrie en de regelgevende instanties. Je merkt aan alles dat ze midden in het werkveld staan.” Allen tonen zich desgevraagd bereid de open opleidingen van Brandpreventie Academy aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Brandpreventie Academy op 07-02-2023.

Algemeen

Brandpreventie Academy is dé opleider die kwalitatief hoogwaardige maatwerk en open opleidingen aanbiedt op het gebied van Bouwkundige Brandveiligheid, Installatietechnische Brandpreventie, Regelgericht en Risicogericht/FSE aan een groot scala branches, waaronder adviesbureaus, veiligheidsregio's, gemeenten, overheidsinstanties, industrie, bouwbedrijven, woningstichtingen, gebouw eigenaren, installatiebedrijven en architecten. Zoals ook in het klanttevredenheidsonderzoek naar boven komt kenmerkt de aanpak van de organisatie zich door een moderne, enthousiaste en persoonlijke manier van lesgeven. Flexibiliteit, kwaliteit en professionaliteit staan bij hen hoog in het vaandel. Zij vinden het belangrijk direct in te kunnen spelen op veranderingen in de dynamische wereld van het vakgebied brandveiligheid. Hun opleidingen en lesmaterialen worden zeer regelmatig aangepast en verbeterd. Brandpreventie Academy is in 2013 opgericht door Emiel van Rossum.

Kwaliteit

Brandpreventie Academy streeft naar de beste kwaliteit. Zij zijn pas tevreden als de klant dat is. Mocht de opleiding of training niet aan het verwachte kwaliteitsniveau voldoen, dan kijkt men mee naar een passend alternatief of krijgt de deelnemer het volledige cursusbedrag terugbetaald. De organisatie streeft namelijk naar 100% tevreden cursisten. Daarom is één van hun kernwaarden het creëren van een "win-win" situatie. Als één van de cursisten niet tevreden is, is het werk niet goed gedaan. Brandpreventie Academy staat volledig achter hun opleidingen en vertrouwt erop dat cursisten voor de volle 100% tevreden zijn. Daarom geeft het bedrijf 100% Tevredenheidsgarantie op hun opleidingen. Het vaste docententeam is enthousiast, deskundig en bevoegen. Daarnaast werkt Brandpreventie Academy met inspirerende gastdocenten, daar waar specifieke expertise van toegevoegde waarde is. De theorie wordt aangeboden in fysieke bijeenkomsten, die ook worden gebruikt voor het bijwonen van brandproeven en praktijkvaardigheden. In veel gevallen is er sprake van een examen inclusief een gedegen examenvorbereiding. De opleider heeft landelijke dekking aan locaties en deze kenmerken zich door goed verzorgde ruimten, goede technische voorzieningen en gastvrijheid. Een goede en prettige omgeving die inspireert en motiveert vindt men belangrijk.

Continuïteit

Brandpreventie Academy is continue bezig om het aanbod zo optimaal aan te passen aan de behoefte in de markt. Er wordt ingespeeld op actuele onderwerpen en vraagstukken. Een aantal opleidingen zijn uniek in het vakgebied van brandveiligheid. Zij blijven zich verder ontwikkelen, bouwen continue aan deskundigheid en werken met experts uit het vakgebied. Klanten worden geïnformeerd over het aanbod en interessante ontwikkelingen in de branche via de nieuwsbrief, de website en via Social Media. Het door Brandpreventie Academy georganiseerde 3-daagse Congres Brandveiligheid bestaat uit 3 themadagen: Bouwkundige Brandveiligheid, Brandbeveiligingsinstallaties en Fire Safety Engineering. Expert uit het vakgebied bieden actuele lezingen, daarnaast is het een goede manier om te netwerken. Tenslotte biedt Brandpreventie Academy ook de mogelijkheid om trainingen, masterclasses of opleidingen te volgen met het STAP-budget. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Brandpreventie Academy voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Brandpreventie Academy heeft bewust gekozen om zich te specialiseren in het geven van opleidingen op het gebied van brandveiligheid. Ze zijn daarom in staat om de hoogst mogelijke kwaliteit te bieden aan cursisten en blijven zich continu verbeteren. De organisatie gelooft in de kracht van met plezier, samen op een interactieve wijze onderzoeken hoe de dingen nu precies in elkaar steken. Zij zorgen voor een plezierige, veilige en ontspannen omgeving waarin zij hun cursisten uitnodigen om zichzelf uit te dagen en actief deel te nemen. 'Ontwikkelen mag leuk zijn', is hun motto.

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