

Klanttevredenheidsonderzoek

BVO Opleidingen B.V.

08-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BVO Opleidingen B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	10%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders④				20%	60%
Trainingsmateriaal⑤				20%	10%
Accommodatie⑥					
Natraject⑦			40%	40%	10%
Organisatie en Administratie			20%	60%	20%
Relatiebeheer			30%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de trainers
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op de het trainingsmateriaal
- ⑥ Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑧ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Drie referenten geven aan weinig zicht te hebben op hoe het voortraject verlopen is, omdat zij alleen de trainingen hebben ingekocht. De overige zeven respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over hoe Boertien Vergouwen Overduin (hierna BVO) het voortraject aanpakt heeft. Zij geven aan dat de leerbehoefte zorgvuldig in beeld is gebracht, duidelijke trainingsdoelen bepaald zijn en dat het projectbureau snel met hen schakelt. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik heb het voortraject als fijn ervaren. BVO reageert snel per e-mail en tijdens het gesprek met de accountmanager is onze leerbehoefte goed in kaart gebracht" en "Van tevoren heb ik contact gehad met een accountmanager. Ik gaf aan wat de leerbehoefte was voor mijn team, vervolgens is hier goed invulling aan gegeven."

Eén respondent geeft nog een tip omtrent het offerteproces: "Ik moet nu voor elke training die we afnemen een offerte tekenen. Het zou efficiënter zijn als we een raamovereenkomst met BVO hebben." Allen hebben voorafgaand aan de eerste bijeenkomst contact gehad met de trainer om het programma te bespreken en te finetunen. Voor de meeste referenten was BVO al één van de vaste partners waarmee samengewerkt werd. Bij één respondent werd BVO gekozen uit een nieuwe, onderhandse aanbesteding.

Opleidingsprogramma

Er is één referent die geen zicht heeft op het opleidingsprogramma, omdat hij tijdens het voortraject niet de contactpersoon was. De andere respondenten beoordelen het trainingsprogramma als positief of zeer positief. Men kenmerkt de uitvoering onder meer als 'goed afgestemd op onze vragen en wensen' en een 'plezierig persoonlijk contact'. Een uitspraak ter illustratie: "De trainer had zelf veel onderzoek gedaan naar het onderwerp van de training. Tevens heeft ze met onze afdeling gesproken om een beeld te krijgen van wat er speelde. Daarna heeft ze een trainingsprogramma opgesteld waar we tevreden over waren." De offerte was volgens de referenten 'heel overzichtelijk', 'duidelijk' en 'conform verwachtingen'. De volgende uitspraak geeft dit goed weer: "Ik ben tevreden over hoe de offerte tot stand is gekomen. Het voorstel was transparant, overzichtelijk en heel duidelijk geformuleerd." De deelnemers aan de trainingen zijn in alle gevallen van tevoren geïnformeerd over het trainingsprogramma en de doelstellingen.

Uitvoering

Van de tien referenten is iedereen tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen. De meeste van hen baseren zich op de feedback van de deelnemers, omdat ze zelf geen zicht op de trainingen hebben. Zij kenmerken de uitvoering onder andere als 'goed', 'prima' en 'heel tevreden'. Allen zijn enthousiast over de balans tussen de theorie en de praktijk. De volgende uitspraken geven dat treffend weer: "Er is een goede balans tussen theorie en praktijk. In de training wordt veel gewerkt met praktijkvoorbeelden van deelnemers en er was een rollenspel met een trainingsacteur", "De deelnemers waren heel tevreden over de training, onder meer vanwege de rollenspellen en het bespreken van de praktijksituaties" en "De balans tussen de theorie en praktijk was prima. Er werd goed ingegaan op de leervragen vanuit de groep." Bij één opdrachtgever ging iets in de uitvoering aanvankelijk 'niet helemaal goed', maar werd dit goed opgepakt. "De uitvoering ging niet helemaal goed, maar de feedback werd goed door hen opgepakt. Ze zijn hier serieus mee aan de gang gegaan", vertelt een respondent.

Opleiders

Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel, omdat ze de training alleen ingekocht hebben. De overige opdrachtgevers zijn tevreden of zeer tevreden over de trainers. Een aantal uitspraken ter illustratie: "De trainer luisterde goed naar de deelnemers en er vond veel interactie plaats. De trainer trad niet te veel op de voorgrond, hij richtte zich op het ondersteunen van de groep om het maximale uit de deelnemers te krijgen", "Ik ben positief over de trainers. Ze zijn deskundig, weten de groep te boeien en sluiten goed aan op de praktijksituaties van de deelnemers", "De trainer luisterde goed naar wat we nodig hadden. Ze deed dit op een ontspannen manier, vroeg goed door en checkte regelmatig of iedereen nog in verbinding was" en "We hebben een aantal vaste trainers gehad die onze organisatie goed kennen. We zien hierbij een goede match tussen hen en onze organisatie. De trainers worden dan ook goed beoordeeld door onze deelnemers. Wat ik waardeer aan hen, is hun inhoudelijke expertise en dat ze goed inspelen op de wensen en behoeftes van de groep. Het is écht maatwerk. Tevens is er altijd de mogelijkheid om rechtstreeks met de trainers af te stemmen. Die mogelijkheid is er niet altijd bij andere trainingsbureaus waar we mee samenwerken."

Trainingsmateriaal

Zeven referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal. De overige drie referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het aangeboden lesmateriaal. De deelnemers hebben toegang tot een leerportaal waar de trainingsdoelen, handouts en voorbereidende opdrachten staan. Zij hebben daarnaast een lesboek ontvangen en bij een deel van de referenten ook een syllabus. Een uitspraak ter illustratie: "Het trainingsmateriaal vond ik prima, zowel visueel als inhoudelijk." Tevens wordt na afloop van de training de PowerPoint presentatie gedeeld via het leerportaal. Tenslotte geeft één deelnemer nog een tip: "Ik had graag een naslagwerk gekregen zoals een syllabus. De PowerPoint-presentatie verdwijnt toch vaak in de inbox."

Accommodatie

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Na afloop van de training ontvangen de deelnemers een evaluatieformulier en een certificaat. Daarnaast vindt er in sommige gevallen een evaluatiegesprek plaats met de accountmanager of trainer van BVO. Tijdens dit gesprek worden onder meer verbeterpunten bepaald voor de volgende training. Vier respondenten beoordelen het onderdeel natraject als positief. Eén van hen was erg enthousiast over het contact met de trainer: "Na afloop was de trainer beschikbaar om met mij te sparren. Ik was net gestart in een leidinggevende functie en kon hem feedback vragen over hoe de inzichten van de training toe te passen." Vier geïnterviewden beoordelen het onderdeel natraject neutraal, omdat ze behoefte hadden aan een evaluatiemoment na afloop. "Ik zou graag vaker van de trainer willen horen hoe zij de training ervaren hebben. Er is nu niet altijd contact na afloop van de training", zoals een referent vertelt. Eén respondent heeft geen zicht op het natraject. Tot slot geven de referenten aan dat de trainingsdoelen bereikt zijn.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie zijn bij BVO in goede handen, zo blijkt uit de scores. Acht van de tien referenten beoordelen dit onderdeel positief of zeer positief. De geïnterviewden vertellen dat zij van mening zijn dat BVO voor hen goed bereikbaar en benaderbaar is. Ook melden zij dat alles tijdig wordt toegestuurd en het in lijn ligt met de gemaakte afspraken. De organisatie en administratie zijn goed op orde. De volgende uitspraken geven dit goed weer: "Ik vroeg de ondersteunend medewerkster of zij het cursusmateriaal naar mijn adres kon opsturen, wat vervolgens gebeurde. Ik voelde mij goed ondersteund" en "Ik had veel contact met de backoffice. Er was veel flexibiliteit om te schakelen en ik kreeg snel antwoord. Afspraken werden absoluut goed nagekomen." Twee andere referenten waren iets kritischer over de organisatie en administratie: "Mijn collega heeft veel contact met de backoffice. Het was een moeizaam contact, onder meer omdat het soms lang duurde voordat zij een antwoord kreeg. Maar als we eenmaal een vaste contactpersoon hebben, loopt de samenwerking goed" en "Wat ik me kan herinneren was dat het qua administratie niet helemaal lekker liep. Dat had te maken met het plannen van de training en de factuur. De communicatie kon iets beter."

Relatiebeheer

De meeste opdrachtgevers waarderen hoe BVO de relatie met hen onderhoudt. Men beschikt over een vaste contactpersoon; vaak de accountmanager. Daarnaast vindt er in sommige gevallen contact plaats met de trainer. "Het relatiebeheer ervaar ik als goed; vriendelijk, oog voor wat je doet en waar je behoefte aan hebt", zoals een referent vertelt. Drie respondenten geven aan dat er geen tot weinig contact met hen wordt opgenomen. "Tegelijkertijd is het makkelijk om contact op te nemen met BVO als we bijvoorbeeld een leervraag hebben", vertelt een geïnterviewde. "Contact vanuit BVO had vaker gemogen; hoe gaat het en waar ben je mee bezig?", zegt een tweede respondent. Een derde referent geeft nog een tip: "Organiseer een klantbijeenkomst, bijvoorbeeld voor mensen die dezelfde training gevolgd hebben. Nu is BVO niet gelijk op mijn vizier, omdat er eigenlijk geen contact met mij is geweest."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de negen opdrachtgevers zijn tevreden of zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Een aantal uitspraken die dit goed weergeven: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik prima. We krijgen korting als gecontracteerde partij", "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik goed, die valt reuze mee. BVO is niet te duur maar ook niet de voordeligste. De prijs is prima in verhouding tot de kwaliteit" en "De training bij BVO was goedkoper dan een vergelijkbare training die door een ander trainingsbureau eerder voor ons werd uitgevoerd." Eén referent geeft het onderdeel prijs-kwaliteitverhouding een neutrale score. "Het is een behoorlijk bedrag om te betalen. Er kwam nog iets van 1.000 euro bovenop omdat het maatwerk betrof", vertelt hij. Tenslotte is er één referent die geen zicht heeft op de prijs-kwaliteitverhouding, omdat haar voorganger de training heeft ingekocht.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden of zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met BVO. De volgende positieve kenmerken worden benoemd: "De trainers zijn deskundig en sluiten goed aan bij onze praktijk", "BVO speelt goed in op de leervraag die we hebben", "Het gehele offerteproces en de transparantie daarin", "Het snel schakelen met mij als opdrachtgever", "Er wordt goed geluisterd en doorggevraagd wat de behoefte is", "De mensen die er werken hebben verstand van zaken", "Ze hebben een volledig aanbod van trainingen en kunnen snel leveren" en "Ze zijn makkelijk te benaderen." Ook benoemen de respondenten nog een aantal verbeterpunten: "Soms worden dingen te laat gecommuniceerd door de backoffice", "Ik had weinig zicht op de uitvoering van de trainingen. Ze hadden mij als opdrachtgever mogen bellen om te evalueren. Ik heb het niet per se gemist, maar is wel een tip", "Als ze iets unieks hebben, bijvoorbeeld een originele workshop, word ik hierover graag geïnformeerd. Verras me" en "Omdat zij onderdeel zijn van een moederbedrijf, verloopt het proces soms traag." Tot slot zijn alle respondenten van harte bereid om BVO aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	80%	
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie				30%	70%
Natraject③			50%	40%	
Organisatie en Administratie④				60%	20%
Relatiebeheer⑤			30%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft geen mening over het natraject
- ④ Twee referenten hebben geen mening over de organisatie en administratie
- ⑤ Vier referenten hebben geen mening over het relatiebeheer
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteit verhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open trainingsaanbod van Boertien Vergouwen Overduin (hierna te noemen BVO). Tien respondenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek. Zij hebben allemaal zelf aan één of meerdere trainingen deelgenomen. Een deel van hen had al eerder trainingen afgenomen bij BVO, het andere deel van de respondenten kende het trainingsbureau nog niet. Vrijwel iedereen is tevreden over hoe BVO het voortraject aanpakt. De respondenten ontvangen een e-mail om zich aan te melden voor het leerportaal, waar men een intakeformulier en trainingsmateriaal kan vinden. Dat proces werkt volgens de referenten goed. "Via de online omgeving nam de trainer contact met ons op. Hij stelde zichzelf voor en gaf aan wat we mochten doen qua voorbereiding. Dat systeem werkt prima", zoals één respondent treffend verwoordt. Een tweede referent is noch tevreden noch ontevreden over het voortraject omdat hij de communicatie voorafgaand aan de training als 'OK maar niet bijzonder' ervaren heeft. Een derde referent geeft aan geen mening te hebben over het natraject.

Enkele geïnterviewden hebben voor een specifieke training bij BVO gekozen op aanraden van hun afdeling HR. Andere respondenten hebben een training in hun leerportaal uitgezocht die hen het meeste aansprak. Tenslotte vertelt één respondent dat hij op basis van een aanbeveling van een collega voor een training bij BVO gekozen heeft.

Opleidingsprogramma

Ook over het trainingsprogramma dat door BVO wordt aangeboden, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit bij hun wensen en leerbehoeften. Enkele citaten ter illustratie: “Het lesprogramma was kort, krachtig en duidelijk” en “Het trainingsprogramma vond ik inhoudelijk goed, vooral vanwege het grote praktische component.” Tevens is het programma goed afgestemd op de werkcontext van de respondenten, onder meer doordat het oefenen met praktijksituaties centraal staat. Verder wordt er door de respondenten positieve feedback op de website gegeven. Eén referent zegt hierover: “De website was helder. Ik zag ook hoe anderen de cursus beoordeeld hadden. Dat gaf vertrouwen.” Een tweede referent geeft nog een tip: “De website ziet er goed uit, maar het opleidingsniveau staat niet vermeld achter de desbetreffende training. Als dit wel het geval was geweest, had mij het veel tijd gescheeld om een passende training te vinden. Ik heb deze feedback ook aan BVO gemaild, maar niets meer over gehoord.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de manier waarop BVO de open trainingen heeft uitgevoerd. Bij alle respondenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). Een aantal uitspraken ter illustratie: “De afwisseling van theorie en praktijk was goed. Er waren maar drie mensen aanwezig, waardoor de trainer ons veel persoonlijke aandacht kon geven. Hij beantwoordde onze vragen goed en gaf veel praktijkvoorbeelden. We hebben een rollenspel gedaan, een presentatie gegeven en vooral veel praktijksituaties besproken. Omdat het een kleine groep was, stelden mensen zich kwetsbaar op. Dat heb ik erg gewaardeerd”, “Ik vond de training heel goed vanwege het grote praktische component. De trainer gaf ons veel ruimte om met eigen praktijksituaties te oefenen. Hierdoor sloot de training goed aan op mijn dagelijkse praktijk” en “We hebben tijdens de bijeenkomst veel geoefend. Ik vond de afwisseling van theorie en praktijk dan ook erg goed. We kregen kleine stukjes theorie gepresenteerd waarna we dit gelijk konden uitproberen.” Iedereen is lovend over de diverse didactische werkvormen die zijn ingezet: voorbereidende opdrachten, veel oefenen, praktijksituaties bespreken en rollenspellen. Eén referent geeft aan dat een trainingsacteur tijdens een bijeenkomst werd ingezet, waar hij erg tevreden over was. Tenslotte geven alle respondenten aan een evaluatieformulier na afloop van de training ontvangen te hebben.

Opleiders

Alle geïnterviewden zijn zonder uitzondering zeer tevreden over de trainers die door BVO worden ingezet. De volgende positieve kenmerken worden genoemd: ‘inhoudelijk sterk’, ‘veel ervaring’, ‘ze gebruiken veel praktijkvoorbeelden’ en ‘plezierig in de omgang’. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien: “Ik vond alle drie trainers inhoudelijk en didactisch goed. Met de eerste trainer had ik gelijk een klik. Hij heeft mij aan het denken gezet”, “Ik vond de trainer inhoudelijk sterk en hij had een leuke manier van vertellen”, “Een betere kun je niet krijgen. Een man die weet waar hij over praat. Hij kent zijn vak!”, “De trainer gebruikte veel aansprekende persoonlijke voorbeelden. Het was heel plezierig om met deze trainer samen te werken. Ook na de training heb ik nog e-mail contact met hem gehad over iets waar ik tegenaan liep” en “Ik vond de trainer erg goed. Hij was duidelijk heel senior in dit onderwerp. Tevens wist hij goed in te spelen op de verschillende behoeftes van de deelnemers.” Het onderdeel opleiders scoort dan ook het hoogst in dit onderzoek.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten onder meer omschreven als 'nuttig', 'biedt goede ondersteuning' en 'tevreden mee'. Eén referent vertelt hierover: "De reader en handouts vond ik nuttig en vormden een goede ondersteuning voor de training. Er stond wel iets te veel informatie in de reader, kijkend naar het doel van de training." Tijdens de trainingen wordt er gebruikgemaakt van een boek, handouts en een syllabus. Op het leerportaal van BVO staan de voorbereidende opdrachten en de PowerPoint-presentaties die na afloop van de bijeenkomsten gedeeld worden. Bij enkele respondenten werden er ook video's en artikelen gedeeld. Enkele uitspraken ter illustratie: "De content vond ik plezierig. De syllabus was toereikend en er was een literatuurlijst" en "Er werd veel aangeboden: een boek, artikelen, handouts. Dit sloot goed aan op mijn leerwensen. Soms deelde de trainer na afloop van een bijeenkomst nog een video of artikel." Twee geïnterviewden geven aan het trainingsmateriaal 'niet bijzonder' te vinden en scoren neutraal op dit onderdeel. Zij zeggen hierover: "In vergelijking met andere trainingen is het materiaal vergelijkbaar, maar niet bijzonder. Het zou bijvoorbeeld leuk zijn om toegang te hebben tot video's. Een syllabus verstofft toch in de kast" en "We hadden toegang tot een online portaal met lesmateriaal, maar dat was nogal generiek en kwam in mindere mate terug tijdens de bijeenkomsten." Eén respondent geeft nog een tip: "Communiceer voorafgaand aan de bijeenkomst dat de syllabus hardcopy wordt uitgereikt, dan weet ik dat ik de handouts niet van tevoren hoeft te printen. Dat is zonde van het papier".

Accommodatie

Over dit onderdeel is iedereen positief of zeer positief gestemd. De referenten waarderen de bereikbaarheid, catering, parkeergelegenheid en ontvangst. Enkele uitspraken die dit goed weergeven: "De trainingsaccommodatie was helemaal top! De catering was fantastisch en de locatie makkelijk bereikbaar", "De accommodatie zag er netjes verzorgd uit, het eten was hartstikke goed en er waren voldoende parkeerplekken", "De inrichting van de accommodatie was goed, de catering prima en een goed ontvangst door de gastvrouw" en "Ik voelde me echt ontzorgd." Twee referenten geven aan dat de accommodatie met het openbaar vervoer minder goed bereikbaar was. Daarnaast moesten ze langer reizen, omdat zij een andere voorkeur hadden qua trainingslocatie.

Natraject

Vijf van de negen referenten zijn noch tevreden noch ontevreden over hoe BVO het natraject aanpakt. Zij geven aan dat er geen contactmomenten zijn geweest na afloop van de training, met uitzondering van het evaluatieformulier dat verstuurd is. Vier respondenten zijn tevreden over het onderdeel natraject. Een aantal van hen heeft na de laatste bijeenkomst nog contact gehad met de trainer. Eén cursist heeft zelf nog gebeld met de trainer om te sparren over een werksituatie. Een tweede respondent geeft aan dat de trainer enkele weken na de laatste bijeenkomst een e-mail aan de groep gestuurd heeft om te vragen hoe het met iedereen ging. Een derde geïnterviewde vertelt: "Er was een Whatsapp groep met de trainer en de andere deelnemers. In deze groep werden onder andere praktijksituaties gedeeld. Hoewel dat fijn was, was ik graag langer ondersteund in de toepassing van de inzichten." Alle referenten vinden dat hun trainingsdoelen bereikt zijn. Tot slot geeft één respondent aan geen mening te hebben over het natraject.

Organisatie en Administratie

Twee referenten hebben geen mening over de organisatie en administratie. Zij hebben namelijk geen contact gehad met de backoffice. De andere geïnterviewden zijn positief tot zeer positief over dit onderdeel. Zij die contact hebben gehad met de backoffice, zijn tevreden over de bereikbaarheid; zowel via telefoon als e-mail. Enkele uitspraken ter illustratie: "De mensen zijn aardig, ik krijg op tijd bericht en de administratie is goed", "De wijziging van de trainingsdatum en locatie ging via de e-mail. Dat contact heb ik als goed ervaren" en "De organisatie en administratie was goed op orde. Informatie werd tijdig verstuurd en de communicatie verliep vlot."

Relatiebeheer

Vier referenten hebben geen mening over het onderdeel relatiebeheer. Drie respondenten zijn neutraal over dit onderwerp. Zij geven aan dat er geen tot weinig contactmomenten buiten de trainingen plaatsvinden, met uitzondering van een periodieke e-mail die verstuurd wordt. Drie andere geïnterviewden zijn positief over hoe BVO het relatiebeheer aanpakt. “Ik vind het goed hoe ze de relatie met mij onderhouden. Je krijgt een bericht dat BVO het leuk vindt dat je weer voor hen gekozen hebt”, vertelt een referent. “Ik heb een vaste contactpersoon. Als ik iets wil weten, dan word ik gelijk goed geholpen”, zegt een tweede respondent. Tenslotte geven de meeste referenten aan geen behoefte te hebben om op de hoogte te worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen of trends.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden, die hier zicht op hebben, positief. Enkele uitspraken die dit ondersteunen: “Ik denk dat de prijs het zeker waard is voor de kwaliteit die zij leveren”, “Als ik deze training vergelijk met andere aanbieders, dan is de prijs-kwaliteit gangbaar in de markt” en “De training past makkelijk in mijn budget. Ik vind de training niet te duur voor wat ik gekregen heb.” Eén cursist beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding als neutraal, omdat hij de prijzen ‘redelijk stevig’ vindt. “Ik zou zelf geen geld aan deze training hebben uitgegeven”, vertelt hij. Vier andere respondenten hebben geen zicht op dit onderdeel, omdat zij niet weten wat de kosten van de training waren

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal open trainingen uitgevoerd door BVO, komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Als sterke punten van BVO worden genoemd: “Ze reageren snel, goed en adequaat. De trainingen zijn gewoon goed. Een dikke 8+”, “De online omgeving, de trainer en de locatie waren top”, “De koppeling tussen de theorie en de praktijk vond ik sterk. Ook de persoonlijke aandacht van de trainer voor mijn vraagstuk heb ik erg gewaardeerd”, “Ik vond de training professioneel, laagdrempelig en de locatie was goed verzorgd. Daarnaast is de trainer iemand die zijn vak kent”, “De trainer gaf veel praktische voorbeelden” en “Wat ik sterk vond, waren de vriendelijke, zachte trainers, een veilige omgeving om in te leren en dat ik veel relevante dingen geleerd heb.” De verbeterpunten die genoemd worden door de referenten zijn erg uiteenlopend. De volgende uitspraken illustreren dit: “Ondersteun en enthousiasmeer de deelnemers ook na de training om hen te helpen de inzichten toe te passen”, “De bereikbaarheid van de locatie met het openbaar vervoer kan beter”, “Ik vond de prijs vrij hoog. Daarnaast stond het opleidingsniveau per training niet op de website vermeld”, “Misschien toch iets meer de studielast doseren. Er werd behoorlijk wat voorbereidingstijd van ons gevraagd, terwijl niet alle informatie behandeld werd tijdens de training. Het zou goed zijn als specifiek wordt aangegeven wat je moet lezen voorafgaand aan de training en wat niet” en “Laat de deelnemers tijdens de laatste bijeenkomst het evaluatieformulier invullen, omdat het evalueren op een later moment meer tijd kost.” Tenslotte, zouden alle referenten BVO aanbevelen om een training bij te volgen, een enkeling heeft dit zelfs al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer B. Konijnenbelt voerde met BVO Opleidingen B.V. op 08-06-2023.

Algemeen

BVO is een van de grootste trainingsbureaus van Nederland en is actief binnen zowel het bedrijfsleven als overheidsorganisaties. Het bedrijf biedt een breed aanbod aan trainingen en opleidingen aan, zowel in de open lijn als incompany. De organisatie is gespecialiseerd in onderwerpen als Persoonlijke Effectiviteit, Leidinggeven en Management, Communicatie en Presentatie en Sales en Klantgerichtheid. BVO maakt deel uit van Salta Group; een organisatie met meer dan twaalf opleidingspartners die elk een eigen expertise hebben. Zo kunnen voor alle leervragen de krachten worden gebundeld en kan een optimale training worden samengesteld. Het gesprek vond plaats met de heer M. van der Groep (algemeen directeur) en mevrouw S. Ouassak (commercieel directeur).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij BVO hoog in het vaandel. Er zijn dan ook diverse manieren waarop de kwaliteit van de trainers geborgd worden. Zo worden onder meer de uitkomsten van de evaluaties van de trainingen en opleidingen regelmatig met de trainers besproken, moeten trainers minimaal een acht scoren (op een schaal van 1 tot en met 10) en zijn er kennissessies voor trainers, zoals de Meet & Inspire. Deze kennissessie wordt gegeven door en voor trainers. Daarnaast evalueert en verbetert BVO regelmatig de trainingen en opleidingen waarvoor input van de trainers wordt gebruikt. Het trainingsbureau vindt innovatie dan ook erg belangrijk. Dit wordt goed geïllustreerd aan de hand van een nieuwe dienst die BVO recent ontwikkeld heeft, genaamd BVO Bites. Dit is een WhatsApp service waarbij deelnemers de weken na de training dagelijks een bericht ontvangen. Hierin worden praktische tips gedeeld over het trainingsonderwerp. Hiermee hoopt BVO het leerrendement verder te vergroten. Het trainingsbureau kent een trainerspool van 250 à 300 freelancers op verschillende expertisegebieden. De opleidingen en trainingen van BVO zijn altijd praktijkgericht en afwisselend qua lesvormen, wat door de referenten bevestigd wordt.

Continuïteit

BVO heeft een grote groep vaste opdrachtgevers. Ze maken vaak al jaren gebruik van de diensten van BVO en hun tevredenheid hierover, zo blijkt uit het Cedeo onderzoek, is een reden om voor het trainingsbureau te blijven kiezen. Daarnaast weten ook nieuwe opdrachtgevers BVO te vinden. Het portfolio wordt regelmatig uitgebreid, zoals recent met Leidinggeven door en voor vrouwen, Inclusief schrijven en Effectief Communiceren in één dag. De komende jaren richt BVO zich op vijf pijlers: blended learning, succesvolle trainingsaanpak, de basis op orde, partnership en top team. Op grond van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de tijdens het interview verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van BVO dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De trainingen en opleidingen sluiten erg goed aan op de praktijk, wat ook geïllustreerd wordt door de diverse quotes van referenten. In het voortraject worden de trainingen en opleiding goed afgestemd op de ontwikkelbehoeftes van de opdrachtgevers en deelnemers. Tijdens de lessen delen trainers veel praktijkvoorbeelden, is er veel ruimte voor interactie en delen deelnemers veel praktijkervaringen. Alle referenten geven aan dat de trainingsdoelen gehaald zijn. BVO wordt erg gewaardeerd door zowel de opdrachtgevers als deelnemers, zowel vanwege de uitstekende trainers, het goed inspelen op de leervraag als de prima koppeling tussen de theorie en de praktijk.

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