

Klanttevredenheidsonderzoek

Bohn Stafleu van Loghum

15-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bohn Stafleu van Loghum vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaromzet 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Inhoud②				50%	20%
Opleiders③					
Leeromgeving				90%	10%
Afronding				100%	
Organisatie en administratie				80%	20%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van het geven van een oordeel
- ③ Niet van toepassing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar een aantal e-learnings van Bohn Stafleu van Loghum (hierna te noemen BSL). Sommige van hen zijn slechts opdrachtgever en hebben zelf niet deelgenomen aan de e-learning, anderen zijn wel zelf deelnemer aan de e-learning geweest. De meeste van de opdrachtgevers waren al bekend met e-learnings van BSL en hun eerdere positieve ervaringen zorgden ervoor dat ze ook nu weer voor deze aanbieder hebben gekozen. De andere referenten zijn door vakgenoten op de e-learnings van BSL gewezen of zijn bij BSL terecht gekomen door te googelen. Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop aan het voortraject gestalte is gegeven. Zij zeggen dat er op de website van BSL redelijk wat informatie te vinden is en dat ook het aanmelden zelf, voor wie daar mee te maken heeft gehad, eenvoudig ging. Verder geven de geïnterviewden nog aan dat ze vooraf goed zijn ingelicht over de inlogprocedures en alle andere technische details die van belang waren voor het starten met de training: "Ik kreeg een duidelijke handleiding maar toen ik toch nog wat vragen had, werd hier gelukkig ook snel op gereageerd".

Opleidingsprogramma

BSL schaft voldoende duidelijkheid over de inhoud van de e-learnings. Volgens de referenten is er veel informatie in de brochure e-learning te vinden. Een van hen vertelt: "Toen is mij oriënteerde op de training, heb ik hier veel aan gehad. Volgens mij stond er een beschrijving per module en was er ook een algemene inleiding. Voor mij was dat voldoende om te bepalen dat de e-learning geschikt voor mij was". Ook de overige referenten zijn van mening dat het opleidingsprogramma voldoende kenbaar wordt gemaakt door BSL. Een van de geïnterviewden vertelt dat hij met enige regelmaat een gesprek heeft met BSL over de inhoud van de modules: "We bespreken dan onze specifieke behoeftes en op welke manier BSL daar met de e-learnings invulling aan kan geven. Hierdoor blijft de inhoud van de modules ook actueel en aangepast aan onze wensen".

Inhoud

Niet alle referenten hebben voldoende zicht op de inhoud van de e-learning (zij hebben hem niet zelf gevolgd) om hier een gefundeerde mening over te hebben. Zij geven hier om die reden geen score. De respondenten die wel een oordeel hebben, zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de training. "Alle aspecten komen op overzichtelijke wijze aan bod, het is een toegankelijke cursus. Ik vind het een fijne manier om je kennis actueel en up-to-date te houden," aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere tevreden deelnemer zegt: "Het prettige aan een e-learning is dat je je eigen tijd kan indelen. En in dit geval is er ook nog eens een heel duidelijke opzet met veel goede voorbeelden en oefeningen zodat het steeds overzichtelijk blijft". Een laatste citaat nog, specifiek over het oefenen: "Omdat je er in de praktijk mee aan de slag gaat, is oefenen en veel praktijksituaties zien erg belangrijk. In deze training was daar heel veel aandacht voor. Ik heb er echt veel aan gehad".

Opleiders

Dit onderdeel is niet van toepassing.

Leeromgeving

De digitale leeromgeving van de e-learnings van BSL wordt door de respondenten onder meer beschreven als "gebruiksvriendelijk", "overzichtelijk en volledig" en "mooi vormgegeven". Deze citaten worden door de andere referenten onderschreven, zij hebben niets aan te merken op de leeromgeving zoals die door BSL wordt aangeboden. Zij vinden het prettig werken en op technisch vlak hebben ze ook geen problemen ondervonden. Dat verklaart dan ook de hoge scores die de referenten aan dit onderdeel hebben gegeven.

Afronding

Als deelnemers de e-learning succesvol afronden, ontvangen zij in veel gevallen een certificaat. Referenten geven aan dat dit proces goed verloopt, zij hebben dit certificaat allemaal zonder problemen ontvangen: "Het voelt ook gewoon prettig om een tastbaar bewijs te zien van je inspanningen". Er worden hier geen andere vormen van afronding genoemd zoals bijvoorbeeld een evaluatiegesprek of een centraal landelijk examen. Een van de referenten vertelt: "Voor deze e-learning is dit een prima manier, je laat hiermee zien dat je voldoet aan de normen. Je certificaat is je certificering. Hiermee kan je je accreditatiepunten registreren. Meer is er wat mij betreft niet nodig. Eventuele gesprekken over de inhoud zal mijn werkgever op een ander niveau moeten voeren, daar heb ik niks mee te maken".

Organisatie en administratie

Op organisatorisch en administratief vlak heeft BSL de zaken goed voor elkaar volgens de geïnterviewden. Iedereen is hier tevreden over en twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". "Je merkt aan alles dat je te maken hebt met professionals, de zaken zijn gewoon netjes georganiseerd en het zit allemaal goed in elkaar. Onze contactpersoon reageert ook altijd snel op mails, dat is prettig," aldus een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "Ze zijn goed bereikbaar en als er wel eens haperingen waren in het programma, kon ik altijd snel om hulp vragen. En negen van de tien keer bleek ik zelf iets fout te hebben gedaan". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun grote tevredenheid met betrekking tot dit onderdeel.

Relatiebeheer

De respondenten zijn eensgezind in hun oordeel over het relatiebeheer; zij zijn hier allemaal tevreden over. “Ik ontvang met enige regelmaat een soort overzicht van e-learnings die voor mij interessant zouden kunnen zijn. Dat is voldoende voor mij. Als het nodig is, trek ik zelf wel aan de bel,” zo legt een van hen uit. Een andere referent heeft het over “een soort nieuwsbrief” die hij wel eens voorbij ziet komen. Een derde referent merkt hierbij nog op dat het relatiebeheer vanuit BSL wat hem betreft heel goed wordt onderhouden: “Ik spreek zo’n twee keer per jaar met onze contactpersoon over de inhoud van de e-learnings. Hierbij krijg ik echt de ruimte om onze visie te delen en hier wordt vervolgens op gereageerd met een programma dat hierop aansluit”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs van de e-learnings van BSL en de kwaliteit hiervan zijn de referenten erg te spreken. Dertig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Een zeer redelijke prijs voor een goed doordacht programma. Het is actueel en gebruiksvriendelijk dus wat mij betreft het geld waard”, “De prijs is vergelijkbaar met andere aanbieders en de inhoud is in orde” en “Ik ben erg tevreden over deze e-learnings van BSL, ze leveren wat ze beloven en zorgen daarnaast voor een goede service en dienstverlening”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal e-learningtrajecten die zijn verzorgd door BSL komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Zij zijn tevreden over het hele traject en hebben op geen enkel onderdeel een onvoldoende of zelfs neutrale score gegeven. Zij verklaren hun tevredenheid als volgt: “BSL is als professionele aanbieder uitstekend op de hoogte van alle relevante zaken. Dit weten ze uitstekend te verwerken in hun aanbod en dat is daardoor zeer nuttig en actueel”. Een andere respondent merkt nog op dat BSL niet alleen een goed inhoudelijk programma heeft maar dat ook de service serieus wordt genomen: “Ze zijn heel goed bereikbaar en staan ook open voor feedback”. Het enige verbeterpunt dat door een van de referenten naar voren wordt gebracht, betreft het relatiebeheer; dit zou wat hem betreft misschien nog iets actiever kunnen worden aangepakt. Alle respondenten zijn dermate tevreden over het aanbod van BSL dat ze hen zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Ook maken ze zelf in de toekomst graag nog eens gebruik maken van een van hun diensten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie				70%	30%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer③				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan zich dit herinneren
- ③ Niet iedereen heeft hier een oordeel over
- ④ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open events/opleidingen/bijeenkomsten georganiseerd door Bohn Stafleu van Loghum (hierna te noemen BSL) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Voor een paar van hen was dit een eerste kennismaking met BSL. De overige referenten hadden al eerder deelgenomen aan bijeenkomsten georganiseerd door BSL: "Ik ontvang met enige regelmaat een mail van ze waarin ik op voor mij interessante bijeenkomsten wordt gewezen". Alle respondenten zeggen dat BSL vooraf duidelijke informatie verschaft over onder andere de data, tijden en de locaties van bepaalde evenementen. "Op de website is op een overzichtelijke manier aangegeven wat de mogelijkheden zijn. Als je dan een bepaalde keuze hebt gemaakt, kun je daar weer zeer uitgebreide informatie over vinden. Dat hebben ze goed gedaan," zo zegt een van de tevreden deelnemers. De overige referenten onderschrijven dit. Ook vinden ze de manier waarop men zich voor de verschillende bijeenkomsten aan kan melden "eenvoudig": "Het is simpel digitaal te regelen, niks bijzonders". Iedereen geeft dan ook een score "tevreden" aan dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten eensgezind over het opleidingsprogramma van BSL. Ze zijn hier allemaal tevreden over. Dit wordt als volgt gemotiveerd door een van hen: "Het programma wordt uitgebreid beschreven en hier kan je alles uit halen wat je wil weten. Daarnaast had ik zelf nog wat vragen over de accreditatie en deze werden ook snel beantwoord door een van de medewerkers van BSL. Door dit alles had ik dus een goed beeld van wat me tijdens het congres te wachten stond". Ook de overige referenten zijn tevreden over de informatie die vooraf door BSL is verschaft. Zij geven aan dat er voldoende duidelijkheid is verschaft over onder andere de inhoud, de doelstellingen, de opzet en het niveau van de diverse bijeenkomsten.

Uitvoering

De manier waarop BSL de verschillende evenementen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van de referenten. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktijk die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen: "Onderhoudend en informatief". Alle respondenten geven aan hier tevreden tot zeer tevreden te zijn. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning van deze mening: "Het was een heel interactief programma waarin echt de diepte in werd gegaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik er erg veel van geleerd heb op een hele leuke manier" en "De congressen zijn zeker geen eenrichtingsverkeer. Er was echt sprake van een wisselwerking tussen ons als deelnemer en de spreker/trainer. Er was op een goede manier vorm aan gegeven". Een van de respondenten vertelt nog het volgende met betrekking tot dit onderwerp: "BSL is echt een specialist op dit gebied, congressen in de zorg. Zij weten goed wat er speelt en maken hier een gevarieerd programma over. Het congres over leefstijl is een voorbeeld van een actueel onderwerp waar op verschillende manieren naar gekeken wordt. Dit kwam mooi uit de verf".

Opleiders

De opleiders/sprekers die door BSL worden ingezet, zijn eveneens naar tevredenheid van de referenten. Iedereen is hier tevreden over en twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De sprekers en docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. "De spreker wist waar hij over sprak en gaf heel veel interessante en relevante voorbeelden. Hierdoor worden situaties en de uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de sprekers van BSL, hun praktijkervaring," aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek is voor hen een meerwaarde. Een van de respondenten voegt hier nog aan toe: "Het is prettig om van experts te horen hoe ze over bepaalde zaken denken. Hier kan je dan met collega's en vakgenoten verder over praten".

Trainingsmateriaal

Niet alle respondenten hebben een mening over het trainingsmateriaal omdat zij zich dit niet meer kunnen herinneren. De overige referenten zijn in grote meerderheid tevreden over het verstrekte materiaal. Een van hen legt uit: "Het materiaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is ook nog eens goed te gebruiken om op een later moment nog een keer naar terug te grijpen". De andere tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over het door BSL verstrekte materiaal. Slechts een referent geeft hier een neutrale score en dat komt omdat deze referent het materiaal wat onoverzichtelijk gepresenteerd vond.

Accommodatie

De referenten zijn unaniem in hun oordeel over de accommodaties waar door BSL gebruik van wordt gemaakt; zij zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. Zij zeggen dat er gebruik wordt gemaakt van mooie en ruime zalen die uitstekend geschikt zijn voor dit doel. "Wij maakten gebruik van prima ruimtes in de regio Utrecht. Dat ligt vrij centraal, is goed bereikbaar en natuurlijk heel geschikt voor dit soort bijeenkomsten," aldus een van de referenten. Een andere referent vindt de verzorging tijdens de bijeenkomst erg goed: "Echt heel netjes verzorgd allemaal". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Een referent wil nog graag speciaal vermeld zien dat hij het prettig vindt dat er ruime parkeergelegenheid was: "Niks zo irritant als eerst lang te zoeken naar een parkeerplek voordat je dag feitelijk begint".

Natraject

Over het natraject zijn de referenten kort van stof; ze zijn hier allemaal tevreden over. Een van hen motiveert dit als volgt: “Wat mij betreft zijn alle leerdoelen behaald. BSL heeft de verwachtingen helemaal waargemaakt”. De referenten geven in dit verband nog aan dat ze een (online) evaluatieformulier hebben ingevuld: “Hier kon je nog tips en ideeën voor de toekomst op aan geven. Ik heb zeker het idee dat BSL mijn feedback serieus neemt en voor mij is dat voldoende om tevreden te zijn over het natraject. Meer is er wat mij betreft niet nodig”. De andere geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en zij zijn dan zoals eerder al gezegd zonder uitzondering tevreden over de manier waarop BSL aan het natraject gestalte heeft gegeven.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van BSL zijn de referenten zonder uitzondering lovend. Er wordt gezegd dat het BSL een “professionele en klantvriendelijke organisatie” is. “Je merkt aan alles dat ze echt oog en oor hebben voor de deelnemers. Dit geldt zowel voor, tijdens als na de bijeenkomsten,” aldus een van de tevreden referenten. Een enkele referent had gedurende het traject nog wat vragen en deze werden goed beantwoord: “Ik ben vriendelijk en goed geholpen”. Een andere respondent vertelt: “Nadat ik een mail had gestuurd, werd ik heel snel gebeld en werd ik uitstekend te woord gestaan. Al mijn vragen werden tijdens dit gesprek beantwoord”. De financiële afhandeling is bij alle ondervraagden eveneens soepel verlopen: “De factuur was duidelijk opgesteld en riep verder geen vragen op”.

Relatiebeheer

BSL heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen ik door persoonlijke omstandigheden moest afzeggen, 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, mijn vragen worden altijd snel beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik heb een uitstekende zakelijke relatie met BSL. We hebben met enige regelmaat contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en adequaat op gereageerd. Drie referenten hebben geen mening over dit onderwerp.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de congressen en andere bijeenkomsten van BSL. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden dat die verhouding in orde is. “Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan dit event. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een andere respondent zegt over dit onderwerp: “Het zijn altijd bijzondere bijeenkomsten die worden geleid door een of meer experts uit het betreffende vakgebied. Zij weten niet alleen heel veel maar zij kunnen dit ook nog eens uitstekend overbrengen.” Een laatste referent noemt in dit verband nog de korting die er wordt gegeven op de congressen: “Door mijn nursing-abonnement krijg ik korting op de congressen, dat is fijn”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal events die zijn georganiseerd door BSL, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij vinden dat ze van tevoren zowel goed en volledig zijn geïnformeerd over zowel de feitelijke zaken (zoals data, tijden en locaties) als over de inhoudelijke zaken: “Het onderwerp, de sprekers en het programma werden helder en op tijd gecommuniceerd”. De bijeenkomsten zelf zijn eveneens naar tevredenheid van de deelnemers en dit komt volgens de meeste referenten door de duidelijke link die met de praktijk van de deelnemers werd gelegd in combinatie met de prettige manier van presenteren van de trainers/sprekers. Beide onderdelen krijgen hoge scores van de referenten. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn geen klachten naar voren gekomen. Een van de referenten geeft als verbeterpunt dat er soms wat dieper op de stof mag worden ingegaan wat hem betreft: “Nu lijkt het niveau soms aangepast aan het gemiddelde”. Alle referenten zeggen zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het trainingsaanbod van BSL: “Het is absoluut leuk en nuttig om naar deze bijeenkomsten toe te gaan, als het onderwerp me aanspreekt ga ik er graag nog eens naar toe”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bohn Stafleu van Loghum op 15-05-2023.

Algemeen

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

Kwaliteit

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

Continuïteit

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

Bedrijfsgerichtheid

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

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het 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