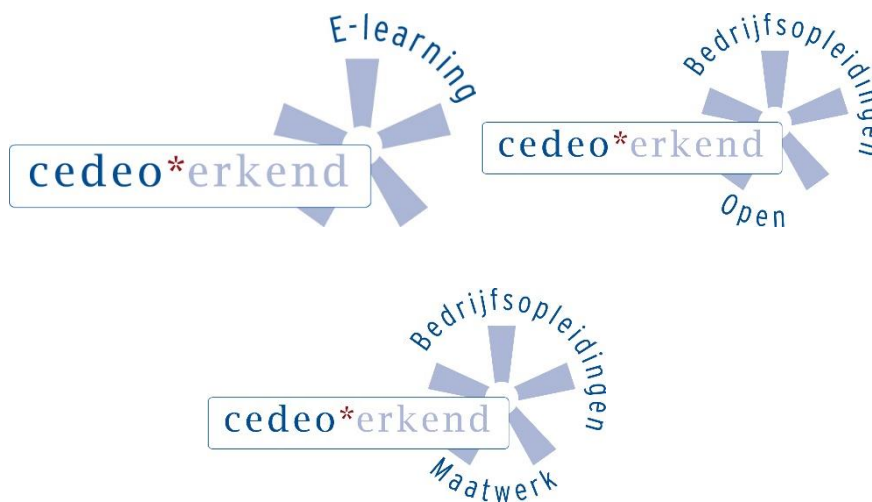


# Klanttevredenheidsonderzoek

Kompas Veiligheidsgroep B.V.

10-03-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kompas Veiligheidsgroep B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO E-LEARNING .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	7
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	11
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>16</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma②				90%	
Inhoud				70%	30%
Opleiders③					10%
Leeromgeving			10%	70%	20%
Afronding			30%	40%	30%
Organisatie en administratie④			10%	70%	10%
Relatiebeheer⑤				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Negen referenten scoren niet op dit onderdeel
- ④ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ⑤ Drie referenten scoren niet op dit onderdeel
- ⑥ Twee referenten scoren niet op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Veel referenten in dit onderzoek naar de opleidingen van Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna Kompas te noemen) doen al langere tijd zaken met het opleidingsinstituut. Kompas biedt de verplichte (herhalings)cursussen die medewerkers moeten volgen om aan de certificeringsvereisten voor de bedrijfshulpverlening te voldoen. Er hebben tien referenten aan dit onderzoek deelgenomen. De keuze voor Kompas wordt onder meer als volgt toegelicht: "Wij werken al heel lang met Kompas om aan de verplichtingen tot het geldig houden van de Bedrijfshulpverleningscertificaten te voldoen. Kompas heeft daarvoor een e-learning ontwikkeld. Zeker ten tijde van de corona-pandemie was het prettig dat de verplichte BHV-herhaling op deze manier toch doorgang kon vinden", "Kompas heeft een goede naam in de markt. Wij hebben inmiddels al jarenlang een prettige samenwerking met hen. De e-learning dient als voorbereiding op de praktijkdag. Dat is prettig" en "Kompas is bij ons in de buurt gevestigd. Dat vinden wij wel prettig. Dat wat zij kunnen bieden is precies wat wij zoeken en nodig hebben."

Enkelen vertellen de e-learnings te gebruiken om de deelnemers op een vergelijkbaar startniveau te krijgen, voordat zij met een standaard of maatwerktraining beginnen. Referenten zijn goed te spreken over de handelswijze van Kompas in het voortraject. Het aanmelden verloopt soepel en snel. De meesten doen dit via de mail. Referenten vertellen na aanmelding snel een bevestiging van deelname te ontvangen, alsmede een gebruikersnaam en inlogcode waarmee de e-learning kan worden doorlopen. Het hele proces verloopt geautomatiseerd. Bij eventuele vragen over de aanmelding en het inloggen wordt men goed en vriendelijk geholpen, zo vertellen de geïnterviewden. Deelnemers ontvangen ruimschoots van tevoren alle informatie die nodig is. Over het voortraject zijn alle referenten dan ook tevreden tot zeer tevreden.

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn eveneens tevreden over de opleidingsprogramma's die Kompas biedt. De deelnemers ontvangen na aanmelding een bevestiging van het opleidingsprogramma. Ook de website geeft inzicht in de inhoud van het e-learning programma. De website vindt men duidelijk en overzichtelijk: "De inhoud van de e-learnings en wat deelnemers mogen verwachten staat er voldoende op beschreven", aldus één van de geïnterviewden. Voorts worden er vooraf duidelijke instructies gegeven over het gebruik van de e-learning. Eén referent heeft geen zicht op de inhoud van de e-learning en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel. Alle overige referenten geven de score "tevreden."

### **Inhoud**

De referenten zijn eveneens (zeer) tevreden over de inhoud van de e-learning. Zij vertellen dat de e-learning gebruikersvriendelijk is. Het bevat goede voorbeelden en passende filmpjes. Een referent licht toe: "De e-learning bevat duidelijke vragen. Ik ken de stof inmiddels wel, omdat dit voor mij de zoveelste herhaling is", "De e-learning is compleet. Het bevat alle onderdelen van de bedrijfshulpverlening met goede vragen. Er zitten veel herhalingen in om de stof goed te laten hangen. Ik vind de e-learning heel uitgebreid. De vraagstelling is duidelijk" en "De e-learning is wat verbeterd. Collega's onderschatten het wel eens. Ze denken dat het makkelijk is, maar het is best ingewikkelde stof. Alleen de plaatjes over de stabiele zij-ligging waren mijns inziens niet duidelijk. Je zag te weinig onderscheid. Ik bleef hangen op die vraag." De e-learning bevat ook proefexamens ter voorbereiding op de afsluitende toets die men aan het eind van de e-learning moet doorlopen. Ook daarover is men tevreden. Een ander vindt dat de vraagstelling in de eindtoets soms wat lastig. Evenwel geven alle referenten ook op dit onderdeel een positieve score.

### **Opleiders**

Alle referenten vertellen dat er eventueel hulp op de achtergrond beschikbaar is als dat nodig is. Zij hebben daartoe een telefoonnummer ontvangen. Slechts één van de deelnemers heeft echter tijdens het traject contact gehad met een begeleider of opleider. Hij vond het doorlopen van de e-learning wat lastig en zegt dat hij hiermee uitstekend is geholpen. Alle anderen hebben geen gebruik gemaakt van de op de achtergrond aanwezige hulp. Om die reden kennen de overige referenten geen score toe aan dit onderdeel.

### **Leeromgeving**

De referenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de leeromgeving. Zij vinden de interface duidelijk en de stof inhoudelijk up-to-date. Men noemt de e-learning gebruikersvriendelijk. De vormgeving vindt men in orde: "De e-learning is heel toegankelijk met herkenbare plaatsjes", licht een geïnterviewde toe. Een referent geeft een neutrale score. Hij is van mening dat de e-learning beter in hoofdstukken verdeeld zou kunnen worden. Hij zegt: "Dit was een hele lange lap achter elkaar. Het zou makkelijker zijn wanneer je het in stukjes zou kunnen doen. Je doet het vaak tussen je werk door. Als je er dan even uit gaat is het lastig er weer in te komen. En je weet dan ook aan welke onderwerpen je wat meer tijd en aandacht zou moeten besteden." Ook meent hij dat de foto's wat duidelijker zouden kunnen zijn en hij vindt de filmpjes wat te lang. Weer een ander vond het RI&E gedeelte in de e-learning te uitgebreid. Hij zegt: "Ik vond de stof te veel om in een e-learning op te nemen. Ik heb ook alle voorbereidende stukken gelezen. Ik was veel meer tijd kwijt dat de drie uur die voor de e-learning stond aangegeven. De informatie daarover had beter gekund. Voor een herhalingscursus vond ik dit vrij veel. Ik moest er veel moeite voor doen." En tot slot zegt een referent dat hij de tekst goed te lezen vond, maar de foto's in de toets te klein: "Ik moest elke keer het scherm groter zetten. Ik moest wel even wennen aan de stijl en de lay-out van de e-learning", aldus voornoemde referent.

**Afronding**

Aan het eind van de module is een eindtoets opgenomen. Een referent vertelt: “Er zaten instinkers in de toets. Je krijgt te zien welke vragen je niet goed hebt beantwoord, zodat je daarmee nog verder kunt oefenen. Je kunt de toets dan over doen en krijgt andere vragen in een andere volgorde”. Bij voldoende resultaat ontvangt men een bericht dat men is geslaagd. Dat bericht moet worden toegestuurd aan Kompas, die vervolgens een certificaat verstuurt. Enkele referenten (dertig procent) vinden dit systeem wat omslachtig. Zij geven daarom een neutrale score op dit onderdeel. Een ander neutraal gestemde referent zegt hierover: “Het toesturen van de certificaten verliep niet heel erg soepel. Kompas had daar een achterstand in, in verband met de overgang naar een nieuw computersysteem. Daarom zijn de certificaten alvast per mail naar ons toegestuurd.” De derde neutraal gestemde referent geeft aan dat hij er zelf achteraan heeft moeten bellen. Alle overige referenten geven de afronding een positieve score. Zij geven aan dat ze de certificaten zelf kunnen downloaden in het systeem.

**Organisatie en administratie**

Op het onderdeel “Organisatie en administratie” geeft zeventig procent van de referenten de score “tevreden” en tien procent de score “zeer tevreden”. Eén referent scoort niet bij gebrek aan informatie en één referent geeft een neutrale score. Enkelen geven aan niet zo veel van doen te hebben gehad met de organisatie en administratie, maar gaan uit van het principe dat “geen bericht, goed bericht” is. Er wordt goed gecommuniceerd en vlot gehandeld. Ook de facturen zijn in orde. “Als er vragen zijn dan bellen wij met de organisatie. Zij helpen ons snel en klantvriendelijk. Zij zijn goed bereikbaar”, meldt een geïnterviewde. De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft zegt: “De website van Kompas is lang uit de lucht geweest omdat ze zijn overgestapt op een ander computersysteem. In die tijd was het lastig om informatie en contact te krijgen. Nu is dat opgelost.” Anderen vertellen het prettig te vinden dat door Kompas wordt bijgehouden wie, wanneer, wat moet doen: “Kompas stuurt hier automatisch gegenereerde e-mails over. Dat is prettig”, aldus een van hen.

**Relatiebeheer**

Drie referenten hebben geen zicht op de wijze waarop Kompas de relatie met haar klanten onderhoudt en geven daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Enkelen vertellen af en toe een nieuwsbrief per mail te ontvangen. Anderen hebben zich hiervoor afgemeld. De frequentie waarmee de nieuwsbrief wordt toegestuurd vindt men in orde; niet te vaak en niet te weinig. Weer andere referenten vertellen dat Kompas ook online webinars organiseert en daar wel eens aan mee te doen. En weer een ander vertelt een vast contactpersoon bij Kompas te hebben waarmee hij regelmatig de gang van zaken doorspreekt.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Voor wat betreft de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen geeft tachtig procent aan daarover (zeer) tevreden te zijn. Zij noemen de prijzen “marktconform” en “goed te doen”. Zij zien geen grote verschillen met andere partijen. Zij kiezen vooral voor Kompas vanwege de kwaliteit van de opleidingen. Eén van de referenten vertelt hen een aantal jaar geleden op prijs te hebben vergeleken met andere aanbieders en meent dat Kompas toen een stuk goedkoper was dan andere aanbieders. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek zegt negentig procent “tevreden” te zijn over de opleidingen van Kompas en de samenwerking met hen. Tien procent is zelfs “zeer tevreden”. Als pluspunt wordt genoemd dat het handig is dat de e-learning in eigen tijd en op eigen tempo kan worden gedaan. “Het up to date houden van het BHV-certificaat door middel van de e-learning is makkelijk en goedkoop”, zo luidt de conclusie van de meeste referenten. Een ander zegt: “Ik ben absoluut tevreden over de e-learning, al blijft het zo dat je af en toe moet oefenen. Ten tijde van de Corona-pandemie was dit een prima oplossing. Een combinatie van e-learning met praktijklessen geniet mijn voorkeur. Dat kan ik iedereen aanraden.” Een van de referenten benoemt dat het fijn zou zijn wanneer er een app zou bestaan waarmee men kan zien welke BHV-er op welke locatie aanwezig is enzovoorts. Hij hoopt dat deze nog eens wordt ontwikkeld. Allen zijn van harte bereid het opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Zij melden de samenwerking met Kompas graag te willen blijven voortzetten. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Kompas biedt hele specifieke opleidingen. Wat ze doen, dat doen ze goed. Voor onze branche is het meer dan voldoende.”



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	40%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				30%	50%
Accommodatie③				10%	
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer④			10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
- ③ Bij negen referenten zijn de trainingen incompany uitgevoerd
- ④ Twee referenten geven geen score
- ⑤ Twee referenten geven geen score

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) werken al langer met het opleidingsinstituut samen. Tachtig procent is (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Twintig procent geeft een neutrale score. Voor de meesten dateert de eerste samenwerking met Kompas al van lang geleden. Zij hebben inmiddels een jarenlange relatie met Kompas opgebouwd. De positieve ervaringen uit het verleden geeft voor de meesten de doorslag om (wederom) voor Kompas te kiezen. Een van de referenten vertelt dat hij Kompas heeft gevonden via Google. Hij heeft voor hen gekozen omdat zij in de buurt gevestigd zijn. Dat vindt hij een pré. Een ander meldt voor Kompas te hebben gekozen omdat zij in staat zijn de trainingen in het Engels te verzorgen. Veel opdrachtgevers werken met een vaste accountmanager bij Kompas. Zij noemen Kompas in het voortraject “meewerkend” en “meedenkend” en vertellen dat er een goed gesprek heeft plaatsgevonden om de afspraken te maken.

Anderen vertellen dat zij alles via de mail en telefoon regelen met Kompas: “Er wordt altijd adequaat gereageerd op onze offerteaanvraag. Ik regel alles via de mail bij de binnendienst. Dat verloopt goed”, aldus een van hen. Deelnemers aan de trainingen kunnen via het portaal worden ingeschreven waartoe men door middel van een versleuteld wachtwoord toegang krijgt. Voor de meesten verloopt dat soepel. Zo zegt een referent: “Het aanmelden van de deelnemers verloopt soepel. Er is geen ruis op de lijn.” Aan de deelnemers wordt vooraf een mail met praktische informatie over de training verstuurd. Twee referenten geven het voortraject een neutrale score. De één vindt dat het aanmelden van deelnemers in het portaal wat gebruikersvriendelijker zou kunnen worden gemaakt. Hij vindt het proces wat omslachtig. De ander is van mening dat Kompas wellicht zou kunnen meedenken over en helpen bij het stroomlijnen van het interne proces voor het aanmelden van de deelnemers die uit het hele land vanuit verschillende vestigingen afkomstig zijn.

### **Opleidingsprogramma**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's en offertes van Kompas. Zij zeggen daarover: “Jaarlijks wordt er een offerte gemaakt met daarin een planning voor het komende jaar. Deze is helder en overzichtelijk” en “De offerte was duidelijk. Ik heb geen aanvullende vragen hoeven te stellen.” Ook de prijsstelling is duidelijk, melden de geïnterviewden. Sommigen hebben vaste prijsafspraken gemaakt. Zij zijn tevreden over hoe dat proces is verlopen. Men is eveneens (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma's. Daarover zegt men onder meer: “Kompas biedt alles wat wij nodig hebben op dit gebied. Het aanbod is volledig.” en “Door de jaren heen verandert de lesstof wel eens. Kompas zorgt altijd voor actuele trainingen.” Referenten vertellen dat er voldoende maatwerk wordt geboden: “Zij denken mee op organisatieniveau. Dat is prettig” en “Ze stemmen de programma's goed af op onze doelgroep. Er wordt goed navraag gedaan naar hoe bij ons het een en ander is geregeld. De uitvoering wordt daar vervolgens goed op afgestemd.”

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trajecten voldoet geheel aan de verwachtingen van de opdrachtgevers/deelnemers. Alle referenten geven daarom de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Niet alle geïnterviewden hebben zelf deelgenomen aan de trainingen maar gaan af op de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Zo zegt een referent: “Ik heb nog nooit een onvertogen woord gehoord over de uitvoering van de trainingen. De deelnemers zijn altijd positief”. Enkelen vertellen dat het theoretische gedeelte als gevolg van Corona door middel van een e-learning is gedaan. Dit is de één wél, en de ander niet goed bevallen. Voor sommige doelgroepen bleek dit niet te werken. Referenten vertellen voorts dat alles aan bod komt in de trainingen: “Iedereen kon meekomen en eigen inbreng geven. Er werden veel tips gegeven. De planning is niet heel strikt gevolgd. Wij vonden het belangrijker dat iedereen zijn of haar ervaringen kon delen. Er wordt altijd wat extra informatie gegeven. Iets meer dan strikt noodzakelijk is. Dat is prettig”, “Door corona zijn er wat aanpassingen in het programma gedaan. Toch hebben wij nog veilig geoefend. De deelnemers moesten ook huiswerk maken. Er werd een instructiefilm vertoond die heel realistisch was. Een goede, beeldende film” en “De ochtend werd gebruikt voor de theorie. De middag was meer gericht op vaardigheden. We hebben geoefend met poppen, maar ook buiten met brand blussen.”

### **Opleiders**

Alle referenten zijn eveneens (zeer) tevreden over de trainers van Kompas. Ook op dit onderdeel geven allen de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Referenten vertellen dat de trainers zeer ervaren zijn. Enkelen werken met een aantal vaste trainers. Indien mogelijk wordt er aan het verzoek van de opdrachtgever voor een bepaalde trainer voldaan. Dat vindt men prettig. Enkele uitspraken ter toelichting: “De trainers spelen in op actuele zaken en voorvallen die plaats hebben gevonden. Dat is prettig. Ook gebruiken zij bijvoorbeeld een instructiefilmpje die wij hebben gemaakt in de training”, “De trainers zijn goed. De laatste trainer was zelfs bijzonder goed. Dat was een echt praktijkmens. Hij wist op veel vragen antwoord te geven en er ook goed de vaart in te houden” en “De trainer was nog jong. Hij paste goed bij ons bedrijf. Hij maakte grappen en grollen en dat sloot goed aan bij ons team.” Ook andere geïnterviewden vertellen dat de trainer een leuke sfeer wist te creëren. Dat wordt gewaardeerd: “Er wordt altijd geprobeerd de training echt leuk te maken; een beetje anders dan de standaard”, aldus een van hen.

### **Trainingsmateriaal**

Ook zeggen allen dat er voldoende trainingsmateriaal is gebruikt. Voor de een bestond dit uit boekjes die op tijd zijn toegestuurd. Dat was voldoende. Voor de ander was er uitgebreid materiaal beschikbaar, waaronder lesmateriaal in de digitale leeromgeving. Daarover is men zeer tevreden. Weer een ander vertelt een PowerPointpresentatie te hebben ontvangen. Enkel vertellen ook een door Kompas ontwikkelde e-learning te gebruiken dat het theoretische deel van de training bevat. Deze wordt goed ontvangen. Hoewel één referent van mening is dat de e-learning voor de basis cursus BHV in orde is. De e-learning voor de herhalingscursus vindt hij minder goed. Een ander meldt nog dat hij de e-learning graag wat eerder had ontvangen zodat de deelnemers wat langer de tijd zouden hebben gehad om deze te doorlopen. Daarnaast worden er oefenmaterialen zoals brandblussers en verbandmiddelen gebruikt. Hierover zegt men bijvoorbeeld: "Het materiaal was goed voor elkaar. Er was voldoende voor iedereen zodat niemand op elkaar hoefde te wachten." Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat trainingsmateriaal voor de door hen afgenomen trainingen niet relevant is. De overige referenten geven een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

### **Accommodatie**

Slechts één referent heeft gebruik gemaakt van een lesaccommodatie van Kompas. Hij is hier tevreden over. Alle overige referenten geven geen score op dit onderdeel omdat de trainingen op de locaties van de opdrachtgevers zijn uitgevoerd.

### **Natraject**

Men is van mening dat de trainingen goed worden afgerond. Na afloop van het traject worden de opdrachten over het algemeen geëvalueerd met de opdrachtgevers en deelnemers. Enkel vertellen dat hiervoor (digitale) evaluatieformulieren worden gebruikt. Zij zijn tevreden over het resultaat: "Onze deelnemers zijn unaniem positief over de training die door Kompas is verzorgd", aldus een van hen. Na afloop kunnen de deelnemers zelf een certificaat via het portaal uitprinten. Een referent meldt hierover: "Het uitprinten van de certificaten vind ik wat omslachtig. Het kost veel tijd om de certificaten per persoon te downloaden." Ook anderen vertellen over het portaal van Kompas. Zij vinden het prettig hierin te kunnen zien wie, wanneer, wat moet doen en wanneer de certificaten verlopen. Enkel vertellen dat het portaal thans opnieuw is ingericht, waardoor er nog meer mogelijkheden zijn om gegevens te gebruiken/in te zien. Eén referent meent daarin een grote verbetering te hebben gezien. Niet alle opdrachtgevers gebruiken het portaal van Kompas. Zij krijgen de certificaten op tijd en met een goede tenaamstelling toegestuurd. Ook op dit onderdeel geeft iedereen een positieve score.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie wordt eveneens goed beoordeeld. Referenten vertellen dat zij klantvriendelijk en snel worden geholpen. Ook de facturatie is op orde. Enkele uitspraken: "Alles is prima geregeld. Er is een goed secretariaat. Professioneel en prettig. Je wordt altijd teruggebeld. Tot nu toe is er weinig misgegaan. En als er al eens wat is, dan wordt het snel opgelost" en "Kompas maakt presentielijsten voor ons. Dat doen ze goed. Er zitten zelden of nooit fouten in". En weer een ander: "Er zijn verschillende mailadressen voor de binnendienst, de verkoop en de administratie. Dat werkt handig." Een ander merkt op dit juist niet handig te vinden. Hij pleit ervoor één e-mailadres te hanteren. Kompas zou naar zijn mening vervolgens zelf kunnen zorgdragen voor het door zetten van de mails naar de juiste afdelingen. Tien procent van de referenten geeft een neutrale score op dit onderdeel. De referent werkt nog niet zo lang samen met Kompas. "Het is nog even afstemmen hoe de aanmelding van onze medewerkers moet verlopen en wie in dat proces waarvoor verantwoordelijk is, zodat het in onze organisatieonderdelen eenduidig en consistent verloopt. Ook is onze vaste contactpersoon met zwangerschapsverlof. Het is nu even "stil" gebleven." Twintig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Maar liefst zeventig procent is "zeer tevreden" over de organisatie en administratie.

**Relatiebeheer**

De meeste referenten vertellen te werken met een vast contactpersoon bij Kompas. Over de wijze waarop deze de relatie met haar opdrachtgevers onderhoudt vertellen de referenten het volgende: "Wij werken samen met een medewerker van de binnendienst en hebben regelmatig contact met elkaar. De lijntjes zijn kort. Hij geeft ook tussentijds tips en adviezen", "Wij hebben zo af en toe contact. Kompas is pro-actief in het aanbieden van incompany opleidingen. De samenwerking verloopt goed" en "Er wordt altijd snel en adequaat gereageerd. Dat is prettig." Enkelen vertellen dat Kompas een nieuwsbrief verzorgt. Weliswaar hebben enkele referenten zich hiervoor afgemeld. Anderen melden zo af en toe een webinar van Kompas te volgen. Zeventig procent geeft het relatiebeheer dan ook een positieve score. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op het relatiebeheer en zeggen: "Wij kijken zelf regelmatig op de website. Ik weet hen wel te vinden." Tot slot geeft één referent een neutrale score. Hij zegt: "De verkoop buitendienst neemt wel eens contact op. Maar eigenlijk zie ik daar geen toegevoegde waarde in. Ik heb er geen behoefte aan."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Geïnterviewden noemen de prijzen "passend", "niet buitensporig" en "redelijk" en zeggen onder meer: "De prijs is in orde. Wij gaan voor kwaliteit en dat bieden ze. De prijs/kwaliteitverhouding is daarom in orde" en "Ik vind hun prijs/kwaliteitverhouding hun sterkste punt. Zij zijn goed geprijsd en bieden goede kwaliteit." Twee referenten geven geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Gevraagd naar een algemeen eindoordeel over de door Kompas verzorgde trainingen en de samenwerking met hen daarin, oordelen alle referenten positief. Als pluspunten van de organisatie worden met name de goede uitvoering van de opleidingen met uitstekende trainers genoemd. Maar ook de prettige relatie wordt als pluspunt genoemd. "De mensen zijn aardig en goed bereikbaar. Wij vinden elkaar snel en makkelijk", aldus een van de geïnterviewden. En een ander meldt nog: "Wij kunnen ook met algemene vragen bij hen terecht. Zo hebben zij ook met ons meegedacht en geadviseerd over het houden van een ontruimingsoefening." Weer een ander merkt op het prettig te hebben gevonden dat er iemand was aangesteld om uitleg te geven over het portaal. Dat vond hij een enorme pré. En tot slot benoemt een referent de flexibiliteit van Kompas prettig te vinden: "Als het nodig is weten zij ook op korte termijn in te springen. Dat is prettig." Er worden geen verbeterpunten genoemd. Allen zijn van harte bereid de opleidingen van Kompas aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Wij hebben nog nooit een slechte ervaring met Kompas gehad. Iedereen is tevreden. Het is een goede partij!"

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②				60%	30%
Opleiders③				50%	40%
Trainingsmateriaal④			10%	50%	20%
Accommodatie				70%	30%
Natraject			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤			20%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score  
 ③ Eén referent geeft geen score  
 ④ Twee referenten geven geen score  
 ⑤ Twee referenten geven geen score  
 ⑥ Drie referenten geven geen score

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het klanttevredenheidsonderzoek van de opleidingen/cursussen met een open inschrijving die recentelijk zijn verzorgd door Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna Kompas genoemd). Tien deelnemers aan zo'n cursus werkten mee aan dit onderzoek. Enkele referenten laten weten dat deze aanbieder door hun werkgever voor hen is geselecteerd. Anderen waren opdrachtgever en zeggen al jaren samen te werken met Kompas. Op basis van de goede ervaringen in het verleden keren zij telkenmale naar hen terug om aan de herhalingsverplichtingen voor de Bedrijfshulpverlening te voldoen. Diverse referenten kozen voor Kompas omdat de cursussen bij hen in de buurt werden aangeboden. Verschillende referenten melden het prettig te vinden dat Kompas de cursussen over het hele land aanbiedt en er ruime mogelijkheden zijn voor het kiezen van een cursusdatum en tijd. Ook de gunstige prijs speelden bij enkelen rol bij hun keuze voor de opleidingen/cursussen van Kompas.

De meeste geïnterviewden vertellen een individuele mail te ontvangen waarmee zij worden herinnerd aan de jaarlijkse herhalingsverplichting. Referenten vertellen dat de inhoudelijke beschrijving van de cursussen op de website van Kompas goed is weergegeven. De inschrijving kunnen de deelnemers zelf via het portaal doen: “Je kunt direct zien hoeveel plekken er op een bepaalde datum nog beschikbaar zijn”, aldus een van de referenten. Alleen nieuwe deelnemers moeten eerst per mail bij Kompas worden aangemeld zodat ze in het systeem kunnen worden gezet. De referenten geven voorts aan dat de prijzen van de cursussen duidelijk en compleet vermeld staan op de website. Zij vinden dat Kompas een duidelijke website heeft. De meesten zijn daarom goed te spreken over het voortraject bij de gevolgde cursus. Twintig procent geeft Kompas hiervoor de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”. Zeventig procent geeft de score “tevreden”. Eén referent geeft een neutrale score. Deze referent merkt op dat het niet mogelijk is om op het kaartje met de cursuslocaties die op de website is weergegeven te klikken zodat je direct naar die cursuslocatie kunt gaan. “Je moet zelf zoeken”, meent deze referent. Hij ziet dit als een verbeterpunt. Ook een andere referent, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, noemt ditzelfde verbeterpunt. Weer een ander is ook van mening dat de website nog verder geoptimaliseerd zou kunnen worden. Hij zegt: “Je moet veel klikken voordat je bij het cursusaanbod komt. Er zouden meer filters toegevoegd kunnen worden zodat je sneller bij de gewenste informatie komt”, aldus voornoemde referent. Alle respondenten laten weten dat zij tijdig een bevestiging van inschrijving hebben ontvangen en de benodigde praktische informatie.

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn te spreken over het opleidingsaanbod van Kompas. Men vindt dat dat voldoende breed is. Al merken sommigen op dat zij alleen de bedrijfshulpverleningscursussen van hen afnemen. Qua inhoud, opbouw en tijdsduur vindt men de opleidingsprogramma's in orde. Zo zegt een geïnterviewde: “De tijdsduur van het programma is in orde. In zo'n 3,5 uur behandelen we de belangrijkste dingen. Dat is voldoende.” En een ander: “Kompas kan het programma in de helft van de tijd aanbieden dan onze vorige aanbieder. Dat scheelt in de kosten” en “Het is een prettig programma. Er worden tijdens de uitvoering van het lesprogramma voldoende pauzes ingelast.” Ook over de groepssamenstelling is men enthousiast: “De groepen zijn niet te groot: iedereen is aan bod gekomen”, aldus een geïnterviewde. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

### **Uitvoering**

Ook over de manier waarop Kompas de besproken cursussen heeft uitgevoerd zijn de referenten enthousiast: Dertig procent is “zeer tevreden” en zestig procent is “tevreden” hierover. Enkelen gaan hierbij af op de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Zij zeggen dat de reacties van de collega's altijd positief zijn. Anderen die wél zelf hebben deelgenomen vertellen: “De stof wordt goed en duidelijk uitgelegd. Je kunt al je vragen stellen” en “Zij hebben aandacht voor iedere individuele deelnemer. Er wordt goed gekeken naar de ervaring die hij of zij al heeft. Dat is prettig.” Over de manier waarop theorie en praktijk zijn afgewisseld tijdens de cursussen zijn de geïnterviewden goed te spreken: “Het programma is voldoende afwisselend. Al komen er natuurlijk jaarlijks dezelfde onderwerpen aan de orde. De veranderingen in de wet- en regelgeving worden goed weergegeven. Vooral de reanimatie wordt heel goed behandeld. Daar wordt veel aandacht aan besteed. Het is natuurlijk zaak om dat regelmatig te oefenen. Er worden sowieso veel praktijkoefeningen gedaan. Dat is prettig.” Een opdrachtgever vertelt dat zijn deelnemers eerst een e-learning moeten doorlopen alvorens zij aan de praktijkmiddag mogen deelnemen. “Kompas controleert goed of de deelnemers de e-learning hebben afgerond. Zo niet, dan worden ze weggestuurd. Daar hebben wij goede afspraken over gemaakt en dat loopt goed”, aldus voornoemde opdrachtgever. Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft zelf niet deelgenomen aan de cursussen en heeft daarom geen zicht op de uitvoering.

### **Opleiders**

Kompas krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette instructeurs. Veertig procent geeft de hoogst mogelijke score ("zeer tevreden") voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de instructeurs; vijftig procent is "tevreden". Eén referent scoort niet. Hij heeft geen zicht op de instructeurs die zijn ingezet. De meesten vinden hen voldoende bekwaam. Zo zegt men: "De instructeurs zijn erg enthousiast en bekwaam. Zij hebben actuele kennis. Het zijn mensen uit de praktijk. Dat praat makkelijk. Zij geven goede voorbeelden. Je kunt al je vragen stellen, ook als het buiten de stof valt", "De instructeurs van Kompas zijn altijd goed. Veel van hen werk(t)en bij de brandweer. Zij kunnen het goed overbrengen" en "Kompas heeft veel kundige mensen aan zich verbonden die vanuit hun eigen ervaring iets kunnen vertellen. Het gaat op een hele positieve, informele manier. Maar alles komt aan bod." Verder noemt men de instructeurs "vriendelijk", "open" en "flexibel".

### **Trainingsmateriaal**

Over het lesmateriaal is twintig procent van de referenten "zeer tevreden" en vijftig procent "tevreden". Een referent is tevreden noch ontevreden over het lesmateriaal. Hij zegt: "Het cursusmateriaal is naar ons gemild en was voldoende. Niet uitgesproken goed of slecht". De positief gestemde referenten vertellen over de digitale leeromgeving waarin de theorie te vinden is. De leeromgeving noemt men "goed" en "duidelijk". Enkelingen hebben voorafgaand aan de praktijkmiddag een e-learning gedaan. "Wanneer je een herhalingscursus volgt krijg je van tevoren een mail met wat je door moet nemen in de leeromgeving. De eerste keer ontving ik een boek. Daarna was alles in de online omgeving te vinden", vertelt een van de referenten. Ook de oefenmaterialen zoals brandblussers en ehbo-artikelen zijn in orde: "Er waren genoeg middelen aanwezig. In groepjes van vier konden we daarmee oefenen. Je hoefde dus niet lang op je beurt te wachten. Het gaat lekker vlot", aldus een geïnterviewde. Tot slot scoren twee referenten niet op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de lesmaterialen.

### **Accommodatie**

De referenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die Kompas heeft verzorgd. Ze konden de locatie goed bereiken per auto en konden er makkelijk parkeren. Allen vertellen naar een accommodatie in de buurt te zijn geweest. Zo zegt een referent: "De cursus werd gegeven bij een zalencentrum in de buurt. Alles was daar aanwezig. Het was goed verzorgd. Ook de audiovisuele middelen waren in orde." Voorts geeft men aan dat er bij de organisatie van de cursus goed rekening is gehouden met de nodige maatregelen rondom Covid-19. Enkele uitspraken: "Het was een nette ruimte. De koffie en theevoorzieningen waren prima. Ook de lunch was goed verzorgd. Ik heb niets aan te merken" en "De accommodaties zijn goed. Alleen bij de leslocatie Nieuwegein is het soms lastig te vinden waar men naar binnen moet."

### **Natraject**

Nadat zowel het theorie- als het praktijkgedeelte is afgerond kan men het certificaat downloaden vanuit de leeromgeving. Enkele respondenten laten weten dat zij hun certificaat per mail toegestuurd hebben gekregen en dat dit soepel en vlot is verlopen. Kompas heeft de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score (negentig procent). Op één referent na die een neutrale score geeft. Hij doet dit omdat hij van mening is dat het natraject nog iets kan worden verbeterd. Hij licht toe: "Ik hoor niets over de evaluatie. Dat zou wellicht beter kunnen (iets pro-actiever). De deelnemers kunnen zelf hun certificaat downloaden. Daar krijgen wij nog wel eens vragen over. Wellicht dat de communicatie hieromtrent nog iets duidelijker kan."

### **Organisatie en Administratie**

Over de manier waarop Kompas de organisatie en administratie rondom de besproken cursussen heeft geregeld zijn alle referenten goed te spreken. Alle referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Zij vertellen onder meer: "Het was allemaal goed geregeld, ik ben dik tevreden over de wijze van aanmelden, hoe de informatie tot mij kwam, over de facturatie en over de digitale leeromgeving", zegt een van hen. En een ander: "Het loopt allemaal op rolletjes voor zover ik weet. Alles wordt via mijn werkgever geregeld." En weer een ander: "De service is altijd goed. Wij krijgen altijd vrij snel antwoord op onze vragen. Dit jaar waren er weliswaar veel problemen met de website en verliep het aanmelden van de deelnemers niet zo goed. Het heeft even geduurd voordat het was opgelost, maar er is wel een oplossing voor gevonden. Dat is prettig." Anderen bevestigen dit beeld. Ze konden Kompas goed bereiken per telefoon en/of e-mail. Ook de facturen zijn in orde.

**Relatiebeheer**

Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer van Kompas. Voorts geven twee referenten het relatiebeheer een neutrale score. De rest is hierover (zeer) tevreden. Verschillende referenten geven aan dat ze met enige regelmaat per e-mail informatie ontvangen over het cursusaanbod. Een opdrachtgever vertelt met regelmaat contact te onderhouden met zijn accountmanager. Het contact verloopt prettig. Anderen zeggen na de afronding van de cursus niets meer te hebben gehoord van Kompas en vinden dat prima zo. Zij hebben geen behoefte aan verder contact. De referenten die een neutrale score geven zeggen: "In het verleden kreeg ik wel eens nieuwsbrieven, nu niet meer. Maar ik weet hen evenwel te vinden" en "Kompas is iets formeler in de communicatie dan onze organisatie. Dat sluit niet altijd aan. Weliswaar vind ik het heel positief dat de nieuwe accountmanager een kennismaking wilde. Het contact met hem moet nog groeien."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Zeventig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de bij Kompas gevolgde cursus. De meeste van hen noemen de prijzen "marktconform". Enkelen zeggen op basis van de gunstige prijs/kwaliteitverhouding voor Kompas te hebben gekozen. Anderen zeggen al jaren met Kompas samen te werken en de prijzen niet jaarlijks te vergelijken met anderen. Dertig procent scoort niet op dit onderdeel. Zij hebben de cursus in opdracht van de werkgever gedaan die deze voor hen heeft betaald. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zeggen tevreden tot zeer tevreden te zijn over de cursussen van Kompas. Dertig procent geeft Kompas zelfs de hoogste score voor hun opleidingen/cursussen met open inschrijving ("zeer tevreden"). Zeventig procent geeft als eindscore: "tevreden". Als pluspunt van de organisatie worden nogmaals de prettige instructeurs genoemd: "Het zijn hele enthousiaste mensen met praktijkervaring", aldus een van hen. Ook de samenwerking met Kompas in zijn geheel wordt als prettig ervaren: "Het is gewoon allemaal netjes. Ik heb geen opmerkingen." Een ander benoemt het prettig te vinden dat er om een Engelstalige instructeur kan worden gevraagd. En weer een ander benoemt nogmaals dat het prettig is om via het portaal precies te kunnen volgen wie, wat, wanneer moet doen en daar Excel-overzichten van te kunnen printen. Tot slot benoemt een referent het prettig te vinden dat Kompas een webshop heeft waarin BHV-materialen met korting kunnen worden gekocht: "Dat is een makkelijke en prettige service", meent hij. Alle referenten zouden Kompas zonder meer aanbevelen aan anderen en hebben dat in sommige gevallen al eens gedaan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Kompas Veiligheidsgroep B.V. op 10-03-2022.

### Algemeen

Kompas Veiligheidsgroep B.V. (hierna: Kompas) bestaat sinds 2006 en biedt een breed aanbod aan opleidingen en cursussen op het gebied van Veiligheid; zowel voor zowel bedrijven, de overheid als voor het onderwijs. In het aanbod richt men zich op BHV, EHBO, VCA en Veiligheid; alles om bij te dragen aan een veilige werk- en leefomgeving. Veiligheid is voor Kompas meer dan een wettelijke verplichting. In de visie van Kompas is het een kwestie van goed werkgeverschap en een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarom adviseert Kompas werkgevers in Nederland over een totaaloplossing voor de veiligheid van werknemers en andere aanwezige personen met cursussen, consultancy en producten. De opleidingen worden verzorgd op meer dan dertig locaties verspreid in Nederland en een gedeelte van België. Zij worden zowel open, incompany en/of door middel van e-learning aangeboden; standaard of op maat gemaakt. Daarnaast voert de afdeling Consultancy risico-inventarisaties en evaluaties uit, maken zij BHV- en ontruimingsplannen en biedt Kompas meer dan 500 veiligheidsproducten in haar webshop aan. Het gesprek vond plaats met de heer R. Vink (directeur/eigenaar) en de heer N. Gertsen (opleidingskundige).

### Kwaliteit

Kompas focust zich op het continu leveren van kwaliteit. Naast innovatie, continuïteit, betrouwbaarheid en transparantie is kwaliteit een van haar kernwaarden. De focus in de opleidingen en cursussen ligt op het praktisch handelen en begrijpen waarom je iets doet. De theorie is ondersteunend, maar niet leidend. De opleidingen en cursussen kenmerken zich door praktijkgerichtheid en effectiviteit. Kompas tracht zo veel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van haar opdrachtgevers en hun werknemers en heeft aandacht voor het kennisniveau, de interesse en de branches waarin zij werkzaam zijn.

Bij Kompas zijn thans 54 medewerkers werkzaam. Het team bestaat onder meer uit 23 instructeurs. Zij zijn allen in vaste dienst en worden opgeleid via de Kompas Academy tot een eenduidig niveau. Zij worden zorgvuldig geselecteerd, vooral op affiniteit met het vak. Voorts bestaat er naast de administratie, sales en planningsafdeling een afdeling Learning & Development die zorgt voor synergie tussen leren, praktijk en theorie. De opleidingen en cursussen zijn steeds meer een mix tussen digitale werkvormen en de onmisbare praktijk die door de instructeurs wordt begeleid. Kompas combineert online leermethodes en media met klassikale activiteiten. In de visie van Kompas blijft door het aanbieden van verschillende werkvormen een cursist geboeid en de kennis paraat. "Leren mag leuk zijn", is het adagium van Kompas. Opleidingsvormen, didactiek en content worden even belangrijk gevonden en krijgen de continue aandacht. Kompas meet haar kwaliteit van dienstverlening door evaluaties. Ideeën en wensen van de klant worden serieus genomen.

### Continuïteit

Kompas biedt uniforme, hoogwaardige opleidingen en cursussen. Alle opleidingen en cursussen zijn gestandaardiseerd; met dezelfde materialen en presentatie waarborgt Kompas eenduidigheid en hetzelfde niveau. Door innovatieve technieken te gebruiken en te zoeken naar nieuwe leeroplossingen blijft Kompas aansluiting houden bij de wensen van de opdrachtgevers en de markt.

Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Kompas voor zowel maatwerkopleidingen, opleidingen in het open aanbod als voor e-learning voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft de organisatie veel investeringen gedaan; onder andere in het ontwikkelen van nieuwe lesmaterialen, waaronder e-learning en het digitale portaal. Ook is de website vernieuwd. Kompas heeft bewezen snel in te kunnen spelen op veranderde omstandigheden. Klanten waarderen vooral het goede maatwerk dat aansluit bij hun specifieke leerbehoeften, de snelheid van handelen, maar ook de prettige en professionele organisatie. Dit maakt dat Kompas haar klanten vaak al jarenlang aan zich heeft weten te binden.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo