

KLANTTEVREDENHEID ONDERZOEK

November 2024

DE BRUIJN BERENDS
Onderzoek & Advies





INHOUDSOPGAVE

- 
- 01 MANAGEMENT SUMMARY
 - 02 EHBO'ERS
 - 03 COMMERCIËLE OPLEIDERS
 - 04 EHBO-VERENIGINGEN / -BONDEN
 - 05 INSTRUCTEURS / EXAMINATOREN
 - 06 BEDRIJVEN
 - 07 SCHOLEN



01

MANAGEMENT SUMMARY



INTRODUCTIE

CONTEXT

Honderdduizenden Nederlanders zijn al in het bezit van een diploma of certificaat van Het Oranje Kruis (vanaf nu: HOK) en de ambitie is dat dit aantal de komende jaren groeit. Bovendien wil HOK in 2028 dat er in ieder Nederlands huishouden iemand aanwezig is die eerste hulp kan, durft en gaat verlenen, zodat er in alle situaties die daarom vragen eerste hulp verleend wordt. Inzicht in de tevredenheid onder de verschillende doelgroepen over de HOK dienstverlening, gaat helpen die ambitie te realiseren.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Een klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de tevredenheid van klanten op een bepaald moment en voorziet in concrete verbeterpunten voor het verhogen van de klanttevredenheid in de toekomst. Het uitvoeren van onderzoek zorgt ervoor dat er op basis van objectieve gegevens beslissingen kunnen worden genomen in plaats van op aannames en onderbuikgevoel. Bovendien laat klanttevredenheidsonderzoek niet alleen zien wat de verbeterpunten zijn, maar juist ook waar de sterke punten liggen. Waar de minder sterke punten kunnen worden gebruikt als startpunt voor verbeteringen, kunnen de sterke punten worden benadrukt in marketing en communicatie. Dit onderzoek geeft HOK inzicht in hoe de verschillende doelgroepen over haar denken en handvatten voor het

verbeteren van haar dienstverlening. Door het jaarlijks opnieuw uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek kan HOK monitoren of haar strategie en acties tot de beoogde verbeteringen leiden. En kan HOK grip houden op externe veranderingen die vragen om (subtiele) koerswijzigingen, zoals veranderingen in voorkeuren, vooroordelen en behoeftes onder de doelgroepen.

RESULTATEN

Hoewel er onder zes verschillende doelgroepen onderzoek is uitgevoerd, vallen een aantal overkoepelende uitkomsten op: heel veel klanten zijn tevreden over HOK, overwegen HOK voor een volgende EHBO-cursus/samenwerking, en hebben in dat scenario vaak ook de voorkeur voor HOK als EHBO-dienstverlener. Over alle doelgroepen heen wordt HOK gezien als een vertrouwde en betrouwbare partner, die kwaliteit levert. De betrouwbaarheid, kwaliteit en ervaring blijken voor de doelgroepen waaraan dit is gevraagd, de belangrijkste redenen in de keuze voor een dienstverlener.

De bekendheid met de verschillende onderdelen van HOK haar dienstverlening is hoog en ook de tevredenheid is per onderdeel onder de meeste doelgroepen groot. Toch zijn er op dit punt ook een aantal duidelijke verschillen zichtbaar tussen de doelgroepen en tussen de verschillende

onderdelen van HOK haar dienstverlening. Hier liggen een aantal verbeterkansen voor HOK. Ook de expliciet door de doelgroepen aangedragen verbeterpunten verschillen per doelgroep sterk. De uitdaging voor HOK is om goed te kijken hoe de aangedragen verbeteringen kunnen worden geadresseerd in de strategie voor aankomende jaren.

Tenslotte bieden de ervaringen van klanten met Het Rode Kruis ook een interessant perspectief voor de klanttevredenheid over HOK. Vergeleken met 'Rood' scoort HOK beter onder EHBO'ers en veel beter onder commerciële opleiders.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het onderzoek is uitgevoerd in juli en augustus 2024. Aan het online onderzoek hebben mensen meegedaan die (recent) een EHBO-cursus hebben gevolgd of een samenwerking met HOK hebben (gehad). De onderzoekspopulatie heeft vrijwillig deelgenomen aan dit onderzoek en is per e-mail benaderd om de online survey in te vullen. In dit rapport vind je per getoond onderzoeksresultaat de steekproefgrootte waarop dit resultaat is gebaseerd. Voor 'scholen' is de steekproefgrootte te klein om betrouwbare conclusies te trekken. Die uitkomsten dienen als indicatief te worden beschouwd.

KERNRESULTATEN (1/2)



EHBO'ERS

Merkfunnel

- Merkbekendheid: 97%
- Merkoverweging: 85%
- Merkvoorkeur: 74%

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 8,2
- NPS: 77

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Kwaliteit
2. Betrouwbaar
3. Praktisch

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Bekendheid met- en de tevredenheid over de verschillende onderdelen van de dienstverlening is hoog

Top-3 verbeterpunten voor HOK

1. Het Oranje Kruis boekje (16%)
2. De e-learning omgeving (9%)
3. Het aantal EHBO-modules (8%)

COMMERCIËLE OPLEIDERS

Merkfunnel

- Merkbekendheid: 100%
- Merkoverweging: 84%
- Merkvoorkeur: 76%

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 7,6
- NPS: 67

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Betrouwbaar
2. Nuttig
3. Kwaliteit

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Bekendheid met de aspecten van de dienstverlening is hoog; per aspect is een grote meerderheid tevreden

Keuze voor HOK / EHBO-dienstverlener in 't algemeen

- Keuze voor HOK vanwege de betrouwbaarheid, kwaliteit en ervaring. Dit zijn ook de belangrijkste redenen in de keuze voor een EHBO-dienstverlener.

EHBO-VERENIGINGEN / -BONDEN

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 7,6
- NPS: 58

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Betrouwbaar
2. Nuttig
3. Vriendelijk

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Bekendheid met de aspecten van de dienstverlening is hoog; per aspect is een grote meerderheid tevreden

Top-3 verbeterpunten voor HOK

1. Het Oranje Kruis boekje (30%)
2. Het EHBO-pasje (23%)
3. De examens (19%)

HOK als dé gesprekspartner / Competent toetsen

- Een meerderheid ziet HOK als dé gesprekspartner op het gebied van EHBO en vindt het een goed idee dat HOK 'competent toetsen' wil aanbieden.



KERNRESULTATEN (2/2)



INSTRUCTEURS / EXAMINATOREN

Merkfunnel

- Merkbekendheid: 99%
- Merkoverweging: 91%
- Merkvoorkeur: 79%

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 7,7
- NPS: 65

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Nuttig
2. Kwaliteit
3. Betrouwbaar

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Hoge bekendheid met de onderdelen van de dienstverlening; per aspect is een meerderheid tevreden

Top-3 verbeterpunten voor HOK

1. Het accreditatiesysteem / de hercertificering (38%)
2. De digitale systemen van HOK (28%)
3. Het instructeurs examen (19%)

BEDRIJVEN

Merkfunnel

- Merkbekendheid: 98%
- Merkoverweging: 85%
- Merkvoorkeur: 84%

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 7,9
- NPS: 72

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Bekend merk
2. Kwaliteit
3. Betrouwbaar

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Bekendheid met- en de tevredenheid over de verschillende onderdelen van de dienstverlening is hoog

Top-3 verbeterpunten voor HOK

1. Het Oranje Kruis boekje (20%)
2. De digitale portal (20%)
3. Het aantal EHBO-modules (11%)

SCHOLEN

Merkfunnel

- Merkbekendheid: 100%
- Merkoverweging: 100%
- Merkvoorkeur: 75%

Klanttevredenheid

- Gemiddeld rapportcijfer: 7,4
- NPS: 30

Top-3 eigenschappen passend bij HOK

1. Betrouwbaar
2. Bekend merk
3. Vriendelijk

Onderdelen van de dienstverlening van HOK

- Hoge bekendheid met de aspecten van de dienstverlening; Per aspect is (meer dan) de helft tevreden

Top-3 verbeterpunten voor HOK

1. Het Oranje Kruis boekje (56%)
2. De digitale portal (38%)
3. De examinerator (31%)





02

TEVREDENHEID EHBO'ERS

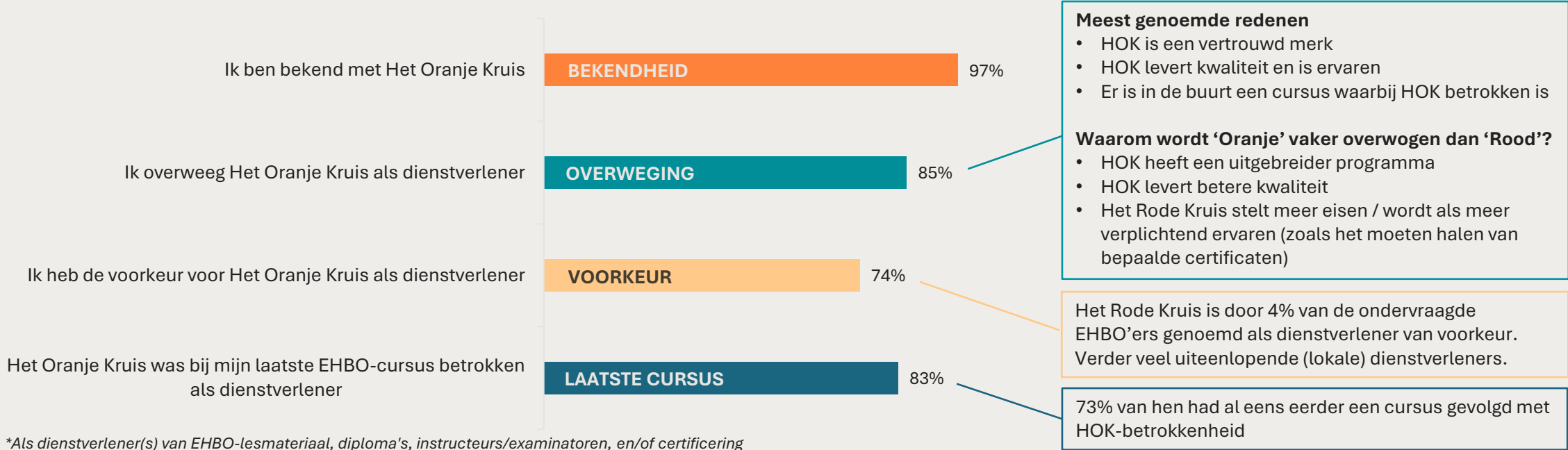


Veel EHBO'ers zijn bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering

MERKFUNNEL

Het Oranje Kruis is onder de ondervraagde populatie EHBO'ers verreweg de dienstverlener van voorkeur

Het aantal EHBO'ers dat bekend is met HOK, dat HOK overweegt, de voorkeur heeft voor HOK, en/of waarbij HOK als dienstverlener betrokken was bij de laatst gevolgde EHBO-cursus



**Als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering*

Basis: totale steekproef (n = 5488)

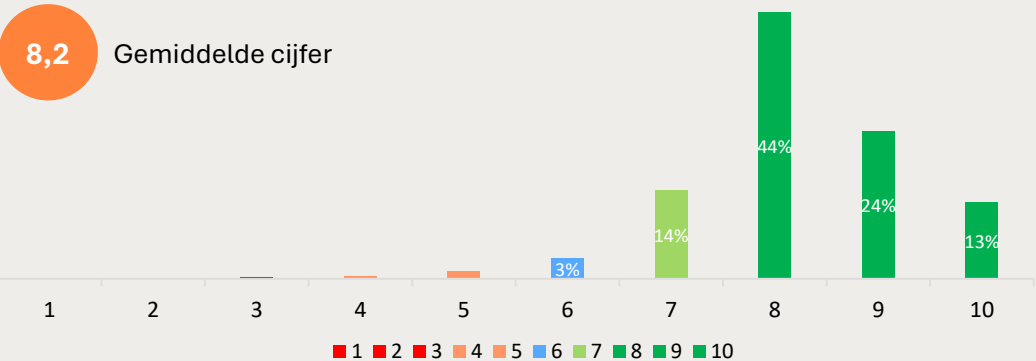


Veel EHBO'ers zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en slechts één op de zes vindt HOK 'duur'

TEVREDENHEID & IMAGO

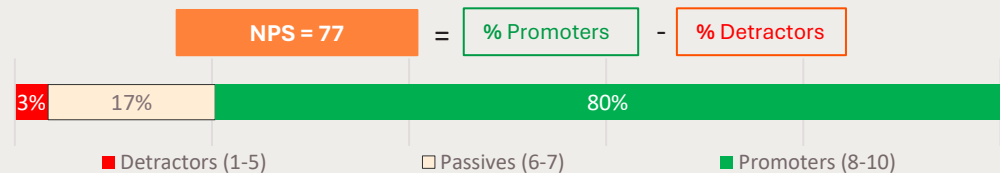
Heel veel EHBO'ers zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een EHBO'er over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Veel EHBO'ers zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen

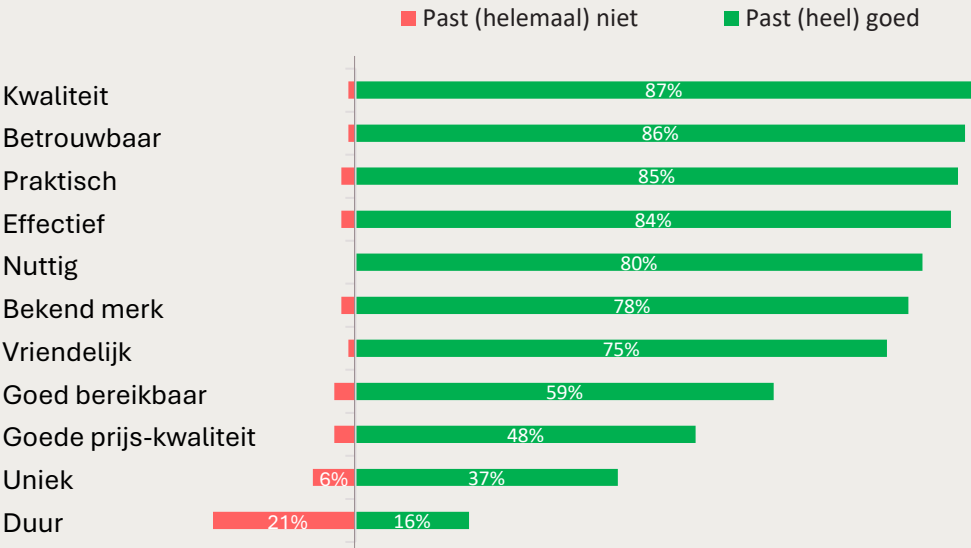
De mate waarin EHBO'ers HOK zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: volgde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 4553)

EHBO'ers associëren HOK met kwaliteit, betrouwbaar, praktisch en effectief

Het relatieve aantal EHBO'ers dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



- EHBO segment 1 associeert HOK vaker met 'nuttig', 'uniek', 'bekend merk', 'praktisch' en 'goed bereikbaar'
- EHBO segmenten 4 en 5 associëren HOK vaker met 'goede prijs-kwaliteit'

Basis: volgde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 4553)

HOK wordt vergeleken met Het Rode Kruis vaker geassocieerd met ‘kwaliteit’, ‘betrouwbaar’, ‘praktisch’, ‘effectief’ en ‘goede prijs-kwaliteit’; Het Rode Kruis vaker met ‘bekend merk’, ‘uniek’ en ‘goed bereikbaar’

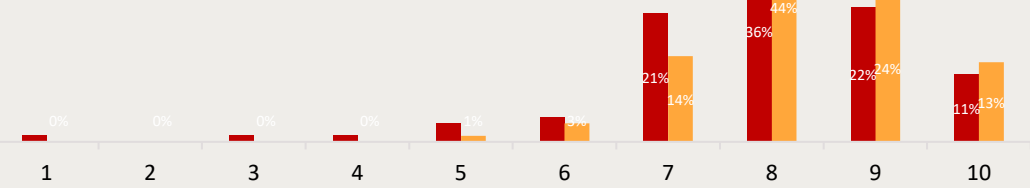
‘ORANJE’ VS ‘ROOD’

x = Geeft de leesvolgorde aan

1 **Vergeleken met Het Rode Kruis, zijn EHBO’ers tevredener over HOK...**

De tevredenheid van een EHBO’er over de dienstverlening van HOK / Het Rode Kruis op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)

7,9 Gemiddelde cijfer Het Rode Kruis
8,2 Gemiddelde cijfer HOK



2 **...zouden zij HOK vaker aanbevelen...**

De mate waarin EHBO’ers HOK / Het Rode Kruis zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega’s op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)

NPS ‘Rood’ = 47

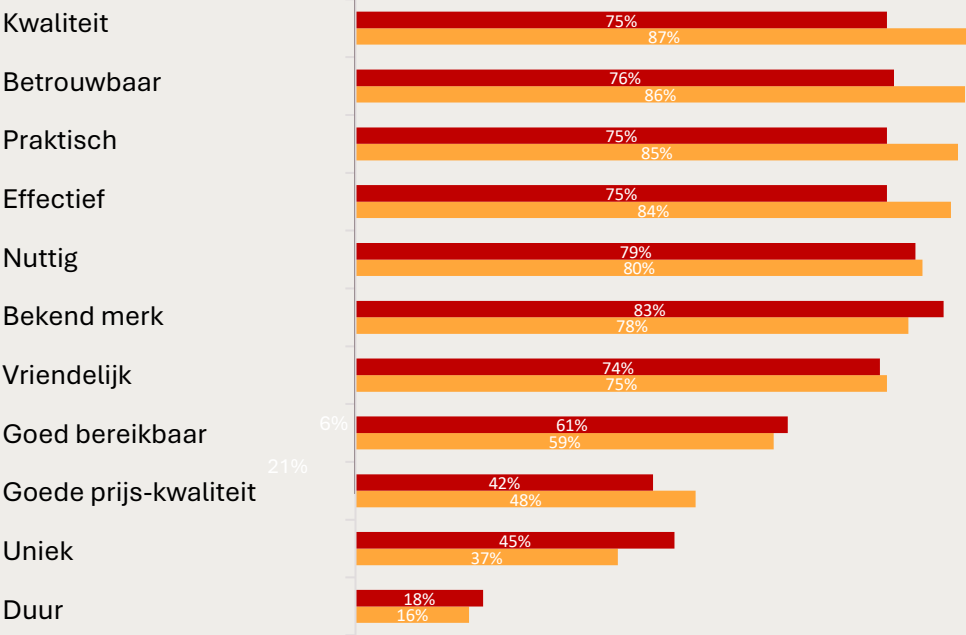
NPS HOK = 77

Basis: volgde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij Het Rode Kruis (n = 306) of HOK als dienstverlener betrokken was (n = 4553)

3 **...en associëren zij HOK vaker met de meerderheid van de positieve woorden**

Het relatieve aantal EHBO’ers dat een woord bij HOK / Het Rode Kruis vindt passen

■ Past (heel) goed bij Het Rode Kruis
■ Past (heel) goed bij Het Oranje Kruis



Basis: volgde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij Het Rode Kruis (n = 306) of HOK als dienstverlener betrokken was (n = 4553)



Veel EHBO'ers zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Tevredenheid is over alle onderdelen hoog

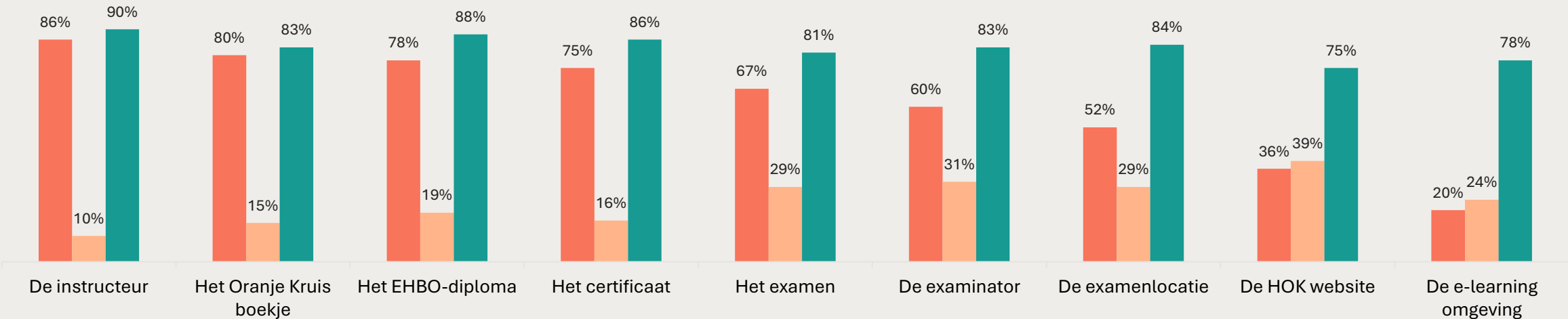
ASPECTEN DIENSTVERLENING

Veel EHBO'ers lijken te weten welke dienstverlening HOK aanbiedt; vrijwel alle onderdelen van HOK haar dienstverlening zijn bij een (over)grote meerderheid bekend. Alleen met de e-learning omgeving is minder dan de helft van de ondervraagde EHBO'ers bekend.

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien het onderdeel was van de laatst gevolgde cursus) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening

- Bekend met deze HOK dienstverlening en deze dienstverlening was onderdeel van de laatst gevolgde cursus
- Alleen bekend met deze HOK dienstverlening (dit was geen onderdeel van de laatst gevolgde cursus)
- Tevreden over deze HOK dienstverlening (alleen beantwoord als deze HOK dienstverlening onderdeel was van de laatste cursus)

- EHBO segmenten 1 en 2 zijn relatief bekender met de e-learning omgeving
- Segment 2 weet relatief minder vaak dat HOK examinatoren levert
- Segmenten 1 en 4 zijn relatief bekender met de website



Basis: volgde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 4553)

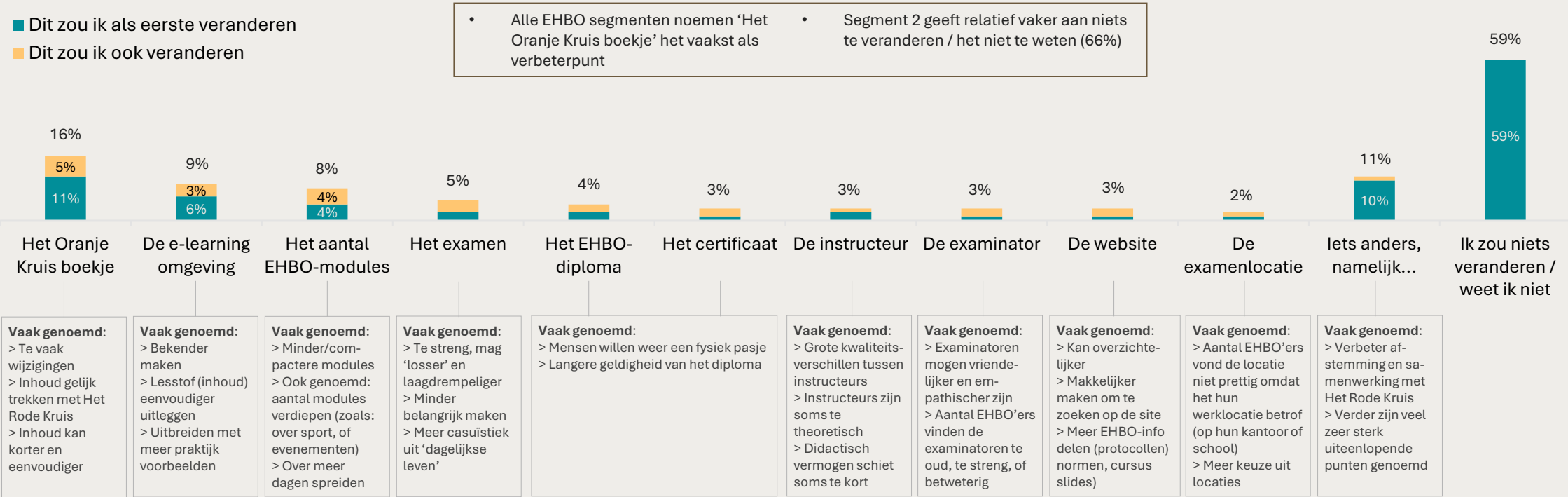


Veel EHBO'ers zouden niets veranderen of weten niet wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

AANDACHTSPUNTEN

Onder de EHBO'ers die wel iets bij HOK zouden veranderen, wordt Het Oranje Kruis boekje het vaakst genoemd

Aantal EHBO'ers dat een onderwerp 'ook zou veranderen' (meerdere antwoorden mogelijk) of als eerste zou veranderen (één antwoord mogelijk) wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben.



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering (n = 5299)

Een grote meerderheid van de EHBO'ers vindt het belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor een aantal sleutelkenmerken van de EHBO-cursus

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

De 'instructeur/examinator' en de 'certificering' zijn het vaakst genoemd

Het aantal EHBO'ers dat het (heel) belangrijk vindt om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van de betreffende aspecten.

■ Ik vind het (heel) belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...

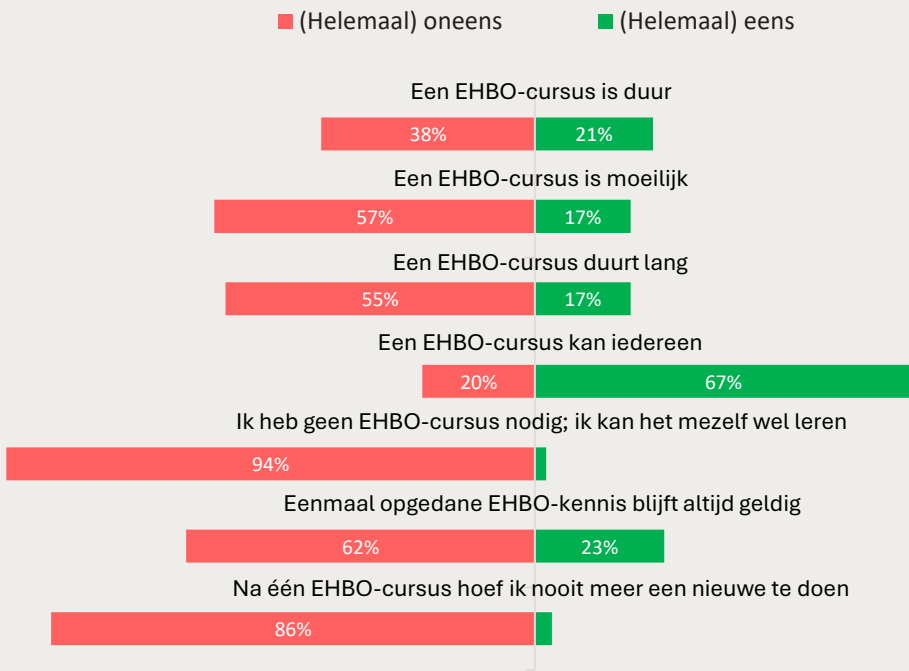


EHBO segmenten 1 en 4 vinden het vergeleken met de andere segmenten voor alle genoemde aspecten relatief vaker belangrijk dat zij weten welke organisatie voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van het betreffende aspect verantwoordelijk is.

Basis: totale steekproef (n = 5488)

EHBO'ers vinden een EHBO-cursus relatief laagdrempelig en zien de toegevoegde waarde van een (herhaal)cursus in

Het aantal EHBO'ers dat het (helemaal) oneens of eens is met de betreffende stelling.



Basis: totale steekproef (n = 5488)



03

TEVREDENHEID COMMERCIEËLE OPLEIDERS

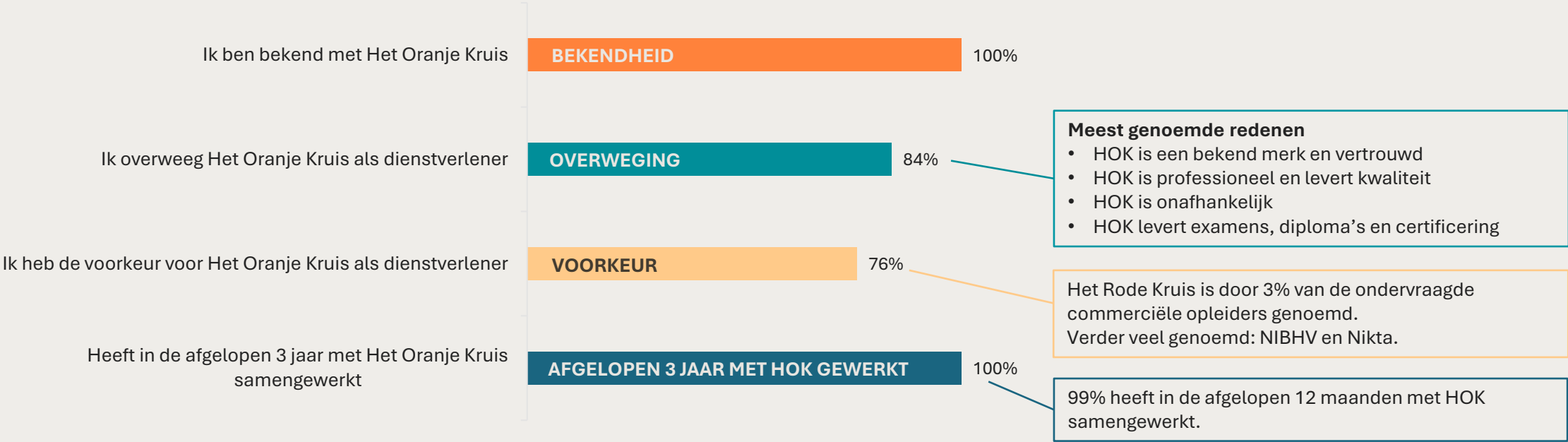


Ruime meerderheid van de commerciële opleiders heeft de voorkeur voor Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener; slechts een kleine groep noemt Het Rode Kruis



MERKFUNNEL

Als nu een nieuwe samenwerking zou worden gestart, zou vijf op de zes ondervraagde commerciële opleiders Het Oranje Kruis overwegen
Het aantal commerciële opleiders dat bekend is met HOK, dat HOK overweegt, de voorkeur heeft voor HOK, en/of heeft samengewerkt met HOK in de afgelopen 3 jaar.



Basis: totale steekproef (n = 125)

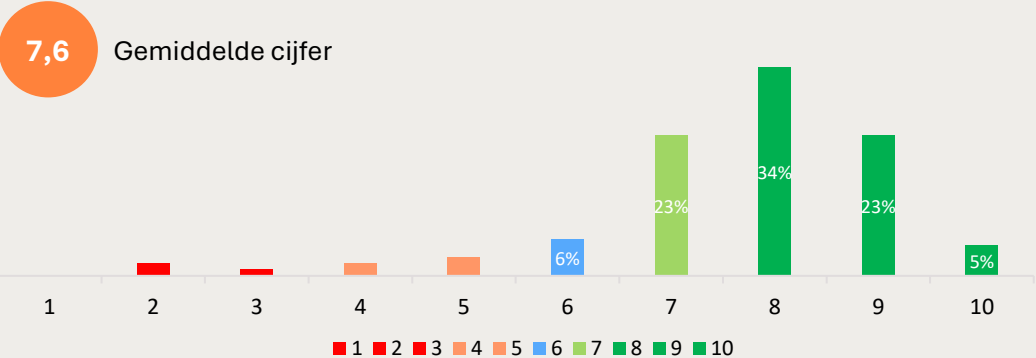


Veel commerciële opleiders zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door één op de vier met ‘duur’

TEVREDENHEID & IMAGO

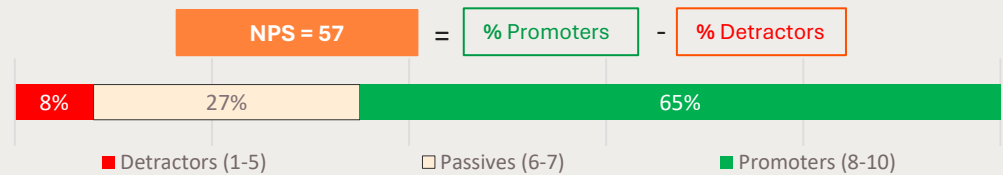
Veel commerciële opleiders zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een commerciële opleider over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Twee op de drie commerciële opleiders zouden HOK aanbevelen

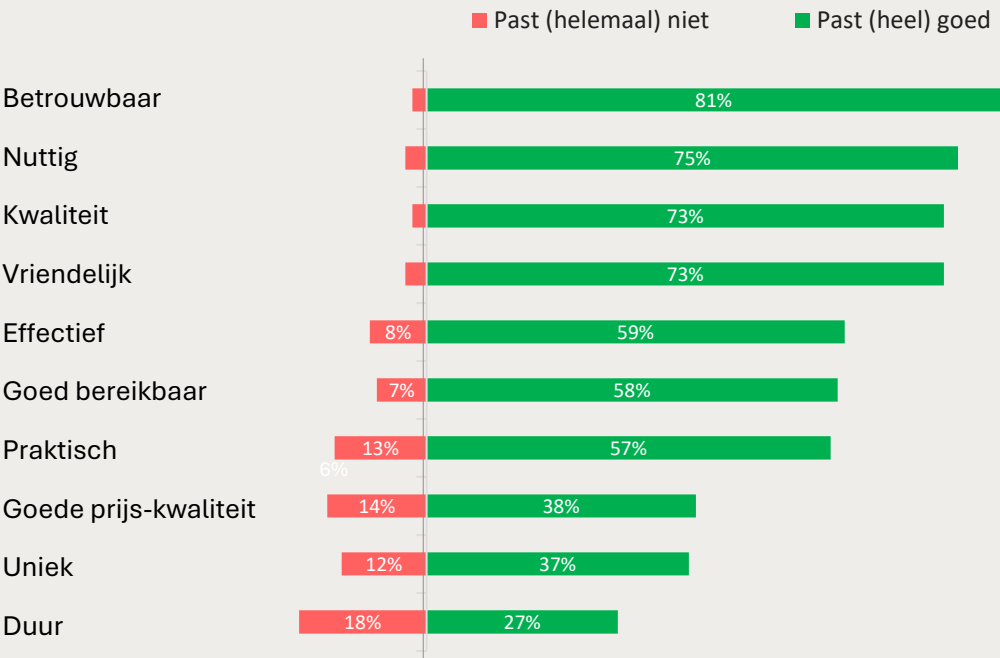
De mate waarin commerciële opleiders HOK zouden aanbevelen aan andere opleiders op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: totale steekproef (n = 125)

HOK wordt geassocieerd met betrouwbaar, nuttig, kwaliteit en vriendelijk

Het relatieve aantal commerciële opleiders dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



Basis: totale steekproef (n = 125)

HOK wordt door commerciële opleiders veel beter beoordeeld dan het Het Rode Kruis; HOK heeft een hogere tevredenheid, een hogere NPS en een veel positiever imago

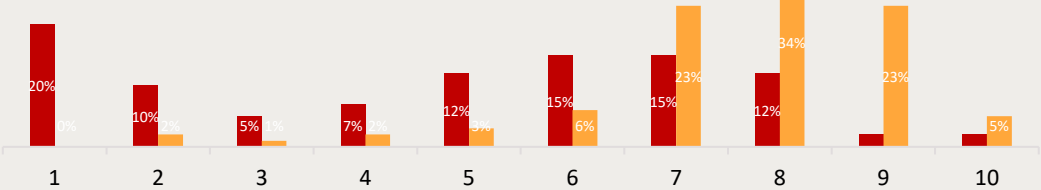


‘ORANJE’ VS ‘ROOD’

x = Geeft de leesvolgorde aan

1 **Vergeleken met Het Rode Kruis, zijn commerciële opleiders tevredener over HOK...**
De tevredenheid van een commerciële opleider over de dienstverlening van HOK / Het Rode Kruis op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)

4,8 Gemiddelde cijfer Het Rode Kruis
7,6 Gemiddelde cijfer HOK



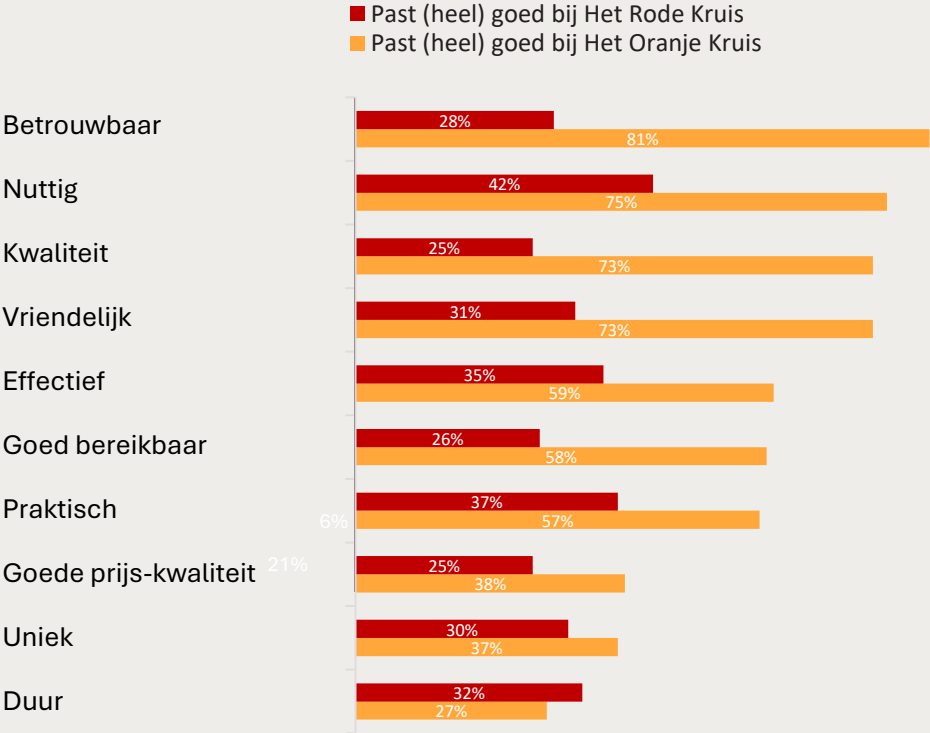
2 **...zouden zij HOK veel vaker aanbevelen...**
De mate waarin commerciële opleiders HOK / Het Rode Kruis zouden aanbevelen aan andere opleiders op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)

NPS 'Rood' = -39

NPS HOK = 57

Basis: commerciële dienstverleners die met HOK samenwerken (n = 125)
en de commerciële dienstverleners die ook met Het Rode Kruis samenwerken (n = 57)

3 **...en associëren zij HOK veel vaker met alle positieve woorden**
Het relatieve aantal commerciële opleiders dat een woord bij HOK / Het Rode Kruis vindt passen



Basis: commerciële dienstverleners die met HOK samenwerken (n = 125)
en de commerciële dienstverleners die ook met Het Rode Kruis samenwerken (n = 57)

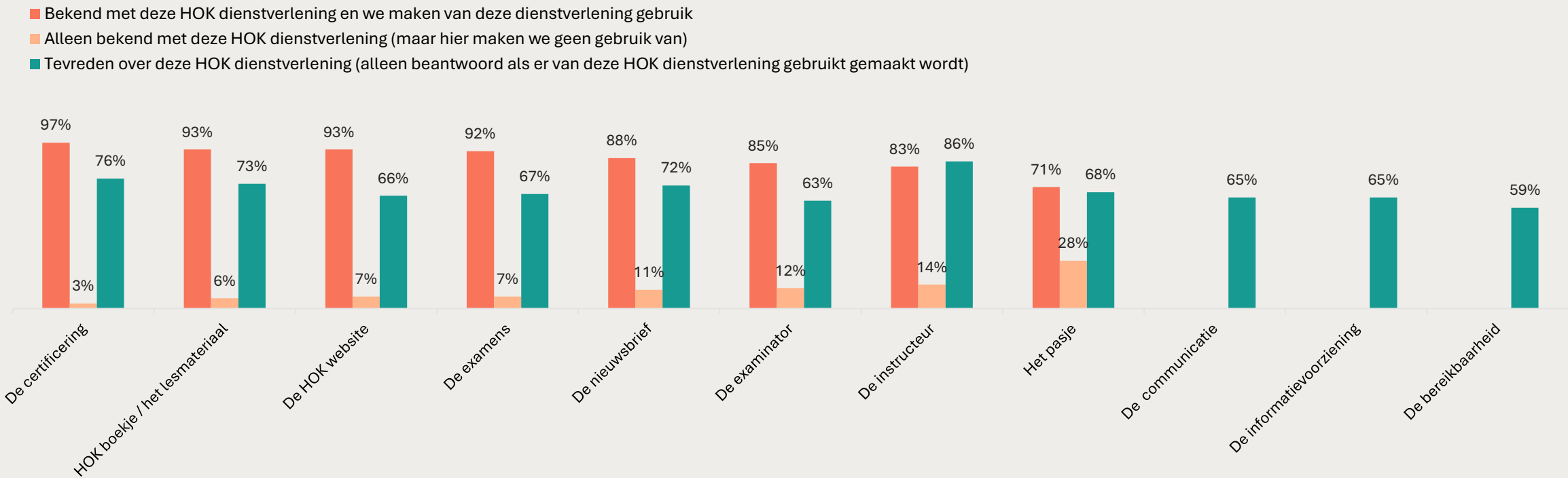


Vrijwel alle commerciële opleiders zijn bekend met alle onderdelen van de HOK dienstverlening; Over alle onderdelen is een grote meerderheid tevreden

ASPECTEN DIENSTVERLENING

‘De instructeur’ is het onderdeel van de HOK dienstverlening waarover het grootste aantal commerciële opleiders tevreden is

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien het onderdeel is van de samenwerking) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening



Basis: totale steekproef (n = 125)

Commerciële dienstverleners kiezen voornamelijk voor HOK vanwege de betrouwbaarheid, kwaliteit en ervaring van HOK



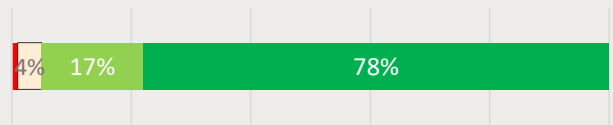
DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Vrijwel alle commerciële opleiders zetten samenwerking met HOK (waarschijnlijk) door

Aantal commerciële opleiders dat verwacht de samenwerking met HOK wel/niet te verlengen

Ik zet de samenwerking met HOK...

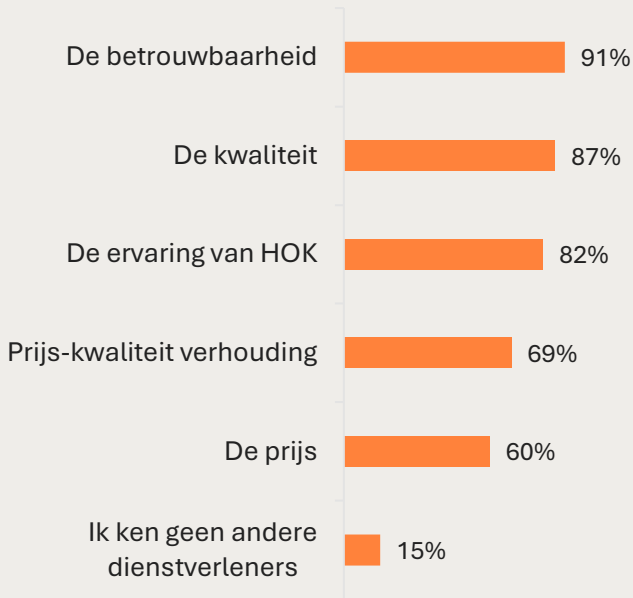
- ...waarschijnlijk niet door
- ...misschien wel/niet door (ik twijfel)
- ...waarschijnlijk door
- ...zeker door



Basis: totale steekproef (n = 125)

Commerciële opleiders kiezen voor HOK vanwege de betrouwbaarheid, kwaliteit en ervaring...

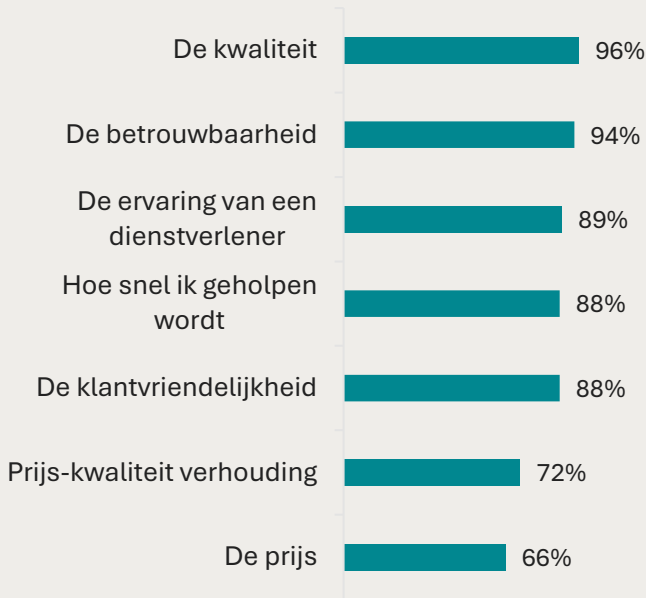
Aantal commerciële opleiders dat aangeeft dat een reden (heel) belangrijk is in de keuze voor samenwerken met HOK



Basis: totale steekproef (n = 125)

...en deze aspecten zijn ook het belangrijkste in de keuze voor een EHBO-dienstverlener

Aantal commerciële opleiders dat aangeeft dat een reden (heel) belangrijk is in de keuze voor een EHBO-dienstverlener



Basis: totale steekproef (n = 125)





04

TEVREDENHEID EHBO-VERENIGINGEN / -BONDEN

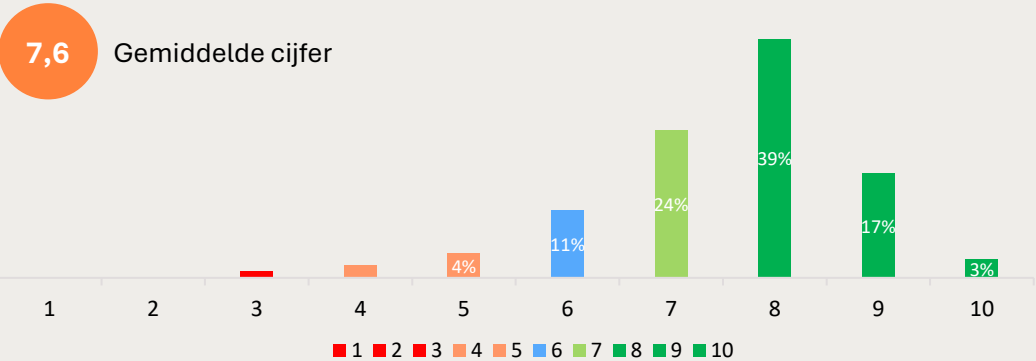


Veel verenigingen/bonden zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door drie op de tien met ‘duur’

TEVREDENHEID & IMAGO

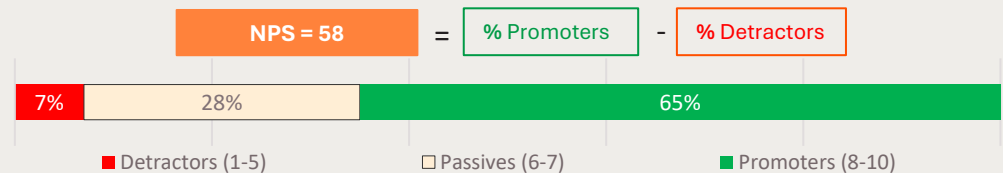
Veel verenigingen/bonden zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een vereniging/bond over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Twee op de drie verenigingen/bonden zouden HOK aanbevelen

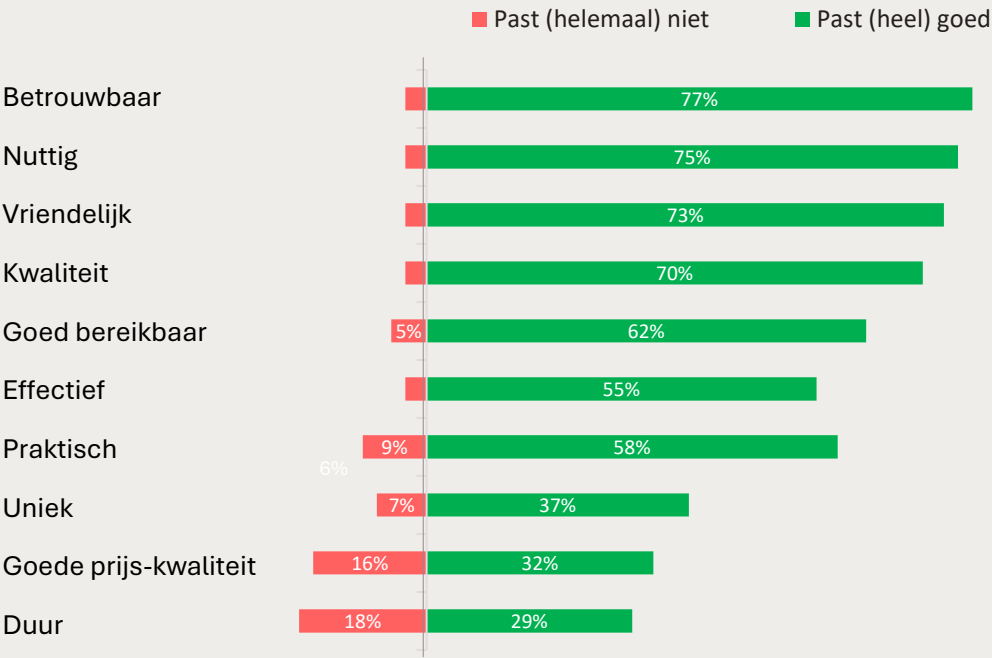
De mate waarin verenigingen/bonden HOK zouden aanbevelen aan andere opleiders op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: totale steekproef (n = 156)

HOK wordt geassocieerd met betrouwbaar, nuttig, vriendelijk en kwaliteit

Het relatieve aantal verenigingen/bonden dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



Basis: totale steekproef (n = 156)



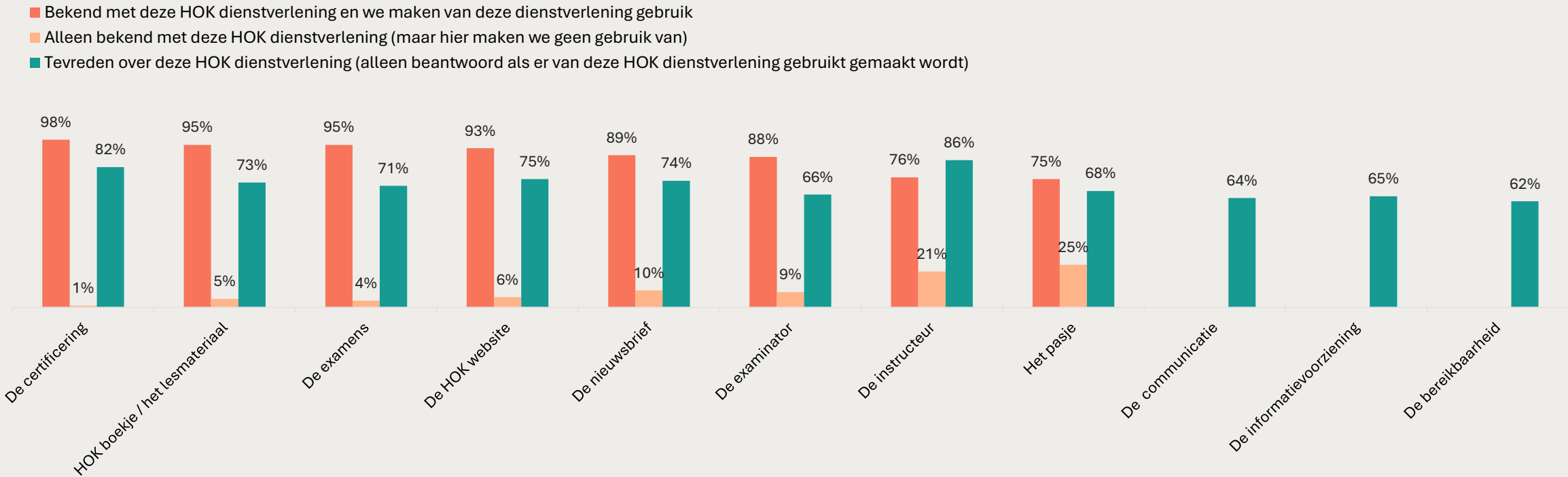
Vrijwel alle verenigingen/bonden zijn bekend met alle onderdelen van de HOK dienstverlening; Over alle onderdelen is een grote meerderheid tevreden



ASPECTEN DIENSTVERLENING

‘De instructeur’ is het onderdeel van de HOK dienstverlening waarover het grootste aantal verenigingen/bonden tevreden is

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien het onderdeel is van de samenwerking) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening.



Basis: totale steekproef (n = 156)

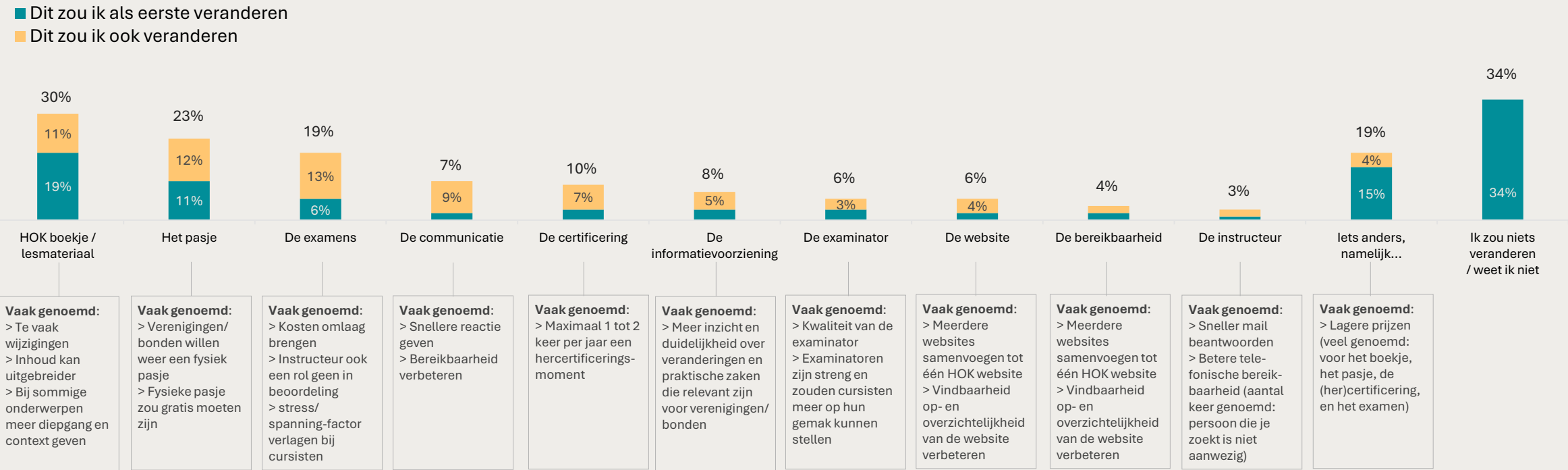


Één op de drie verenigingen/bonden zouden niets veranderen of weten niet wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

AANDACHTSPUNTEN

Onder de verenigingen/bonden die iets bij HOK zouden veranderen, worden ‘Het Oranje Kruis boekje / het lesmateriaal’ en ‘het pasje’ het vaakst genoemd

Aantal verenigingen/bonden dat een onderwerp ‘ook zou veranderen’ (meerdere antwoorden mogelijk) of als eerste zou veranderen (één antwoord mogelijk) wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben.



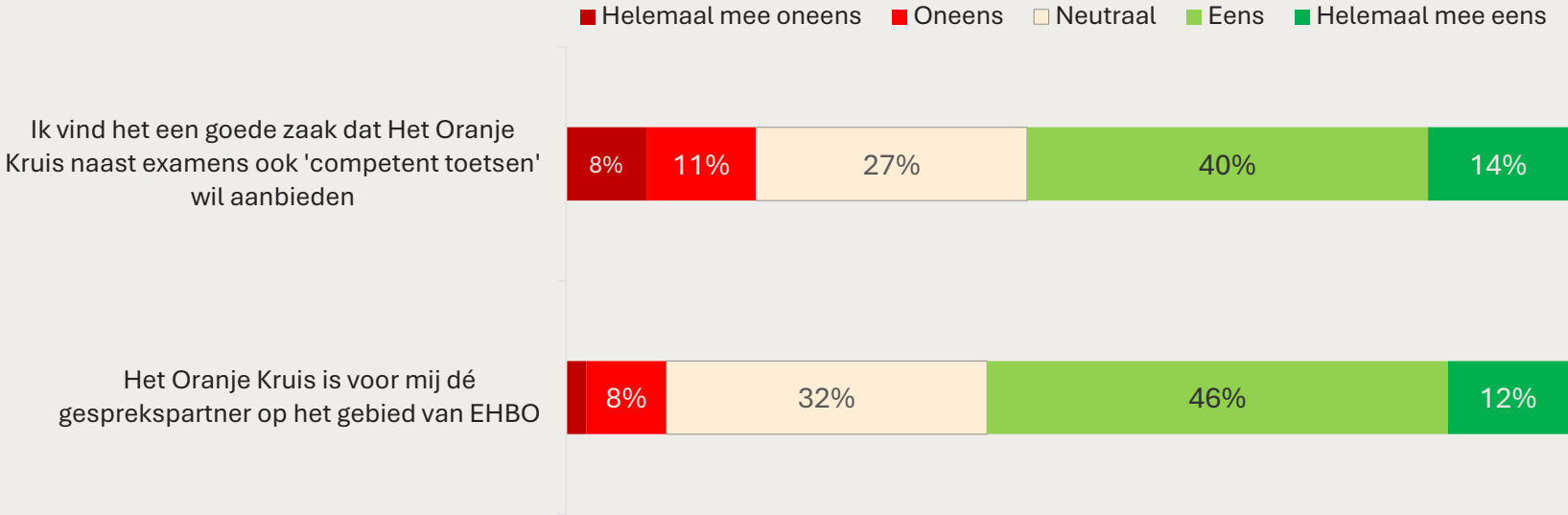
Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener (n = 156)



Een meerderheid van de verenigingen/bonden ziet HOK als dé gesprekspartner op het gebied van EHBO en vindt het een goed idee dat HOK naast examens ook ‘competent toetsen’ wil aanbieden

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

**Één op de vijf verenigingen/bonden vindt het geen goede zaak dat HOK ‘competent toetsen’ wil aanbieden;
En één op de tien verenigingen/bonden ziet HOK niet als dé gesprekspartner op het gebied van EHBO**
Het aantal verenigingen/bonden dat het (on)eens is met de betreffende stelling



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener (n = 156)



05

TEVREDENHEID INSTRUCTEURS / EXAMINATOREN



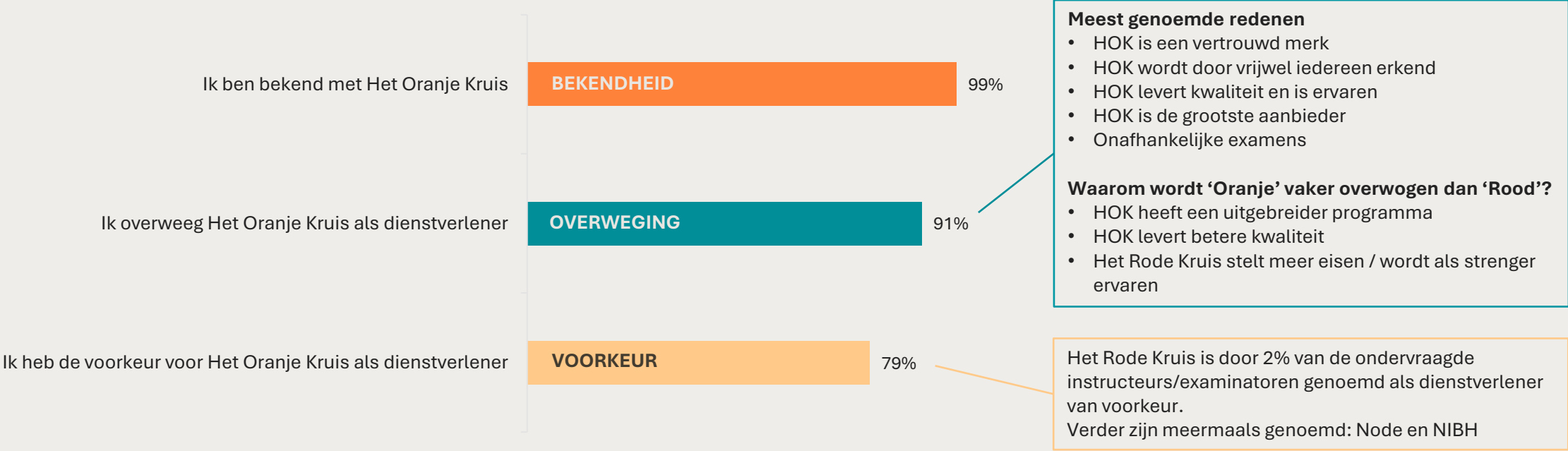
Heel veel instructeurs/examinatoren zouden HOK overwegen en/of de voorkeur geven wanneer zij opnieuw het instructeursdiploma of certificaat zouden moeten behalen



MERKFUNNEL

Het Oranje Kruis is onder de ondervraagde instructeurs/examinatoren verreweg de dienstverlener van voorkeur

Het aantal instructeurs/examinatoren dat bekend is met HOK, dat HOK overweegt, en/of de voorkeur heeft voor HOK



Basis: totale steekproef (n = 507)

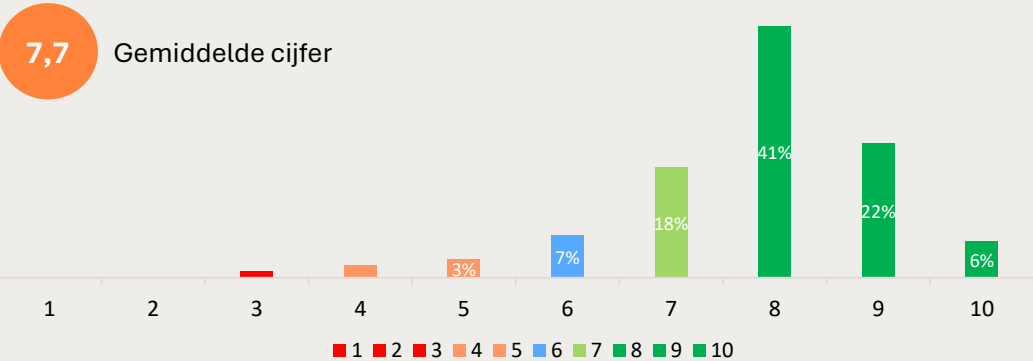


Veel instructeurs/examinatoren zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door drie op de tien met 'duur'

TEVREDENHEID & IMAGO

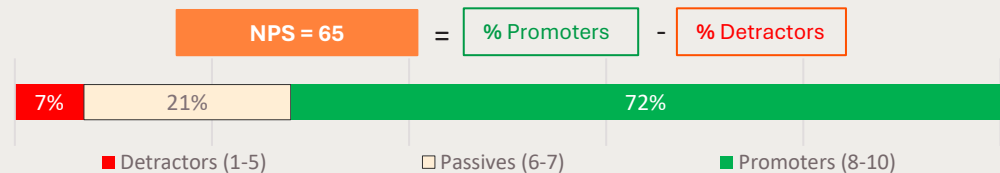
Veel instructeurs/examinatoren zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een instructeur/examinator over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Zeven op de tien instructeurs/examinatoren zouden HOK aanbevelen

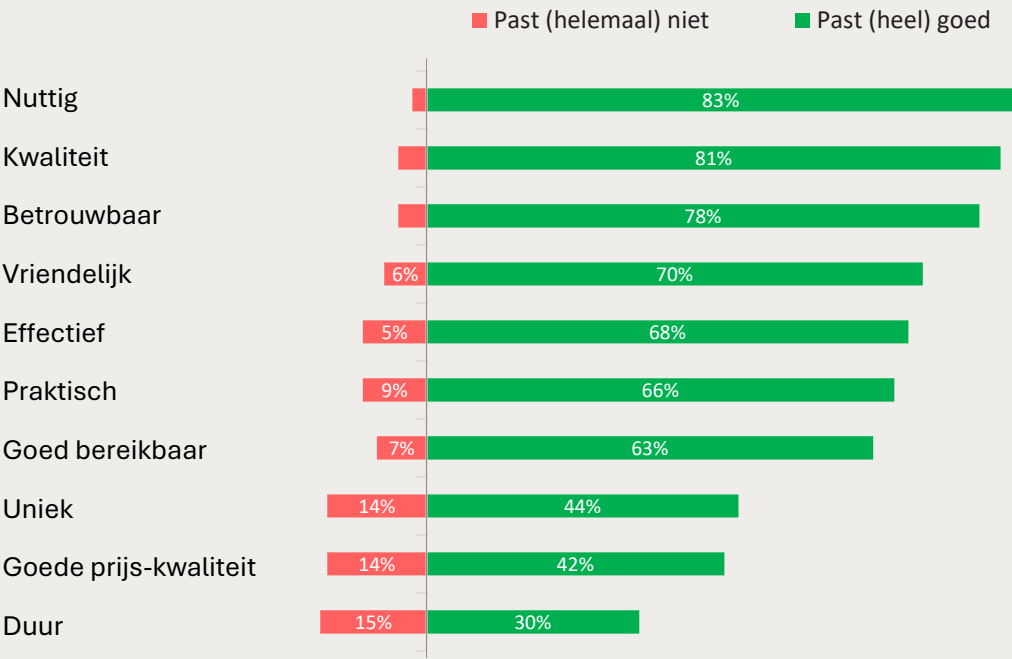
De mate waarin instructeurs/examinatoren HOK zouden aanbevelen aan anderen op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: totale steekproef (n = 507)

HOK wordt geassocieerd met nuttig, kwaliteit, betrouwbaar en vriendelijk

Het relatieve aantal instructeurs/examinatoren dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



Basis: totale steekproef (n = 507)

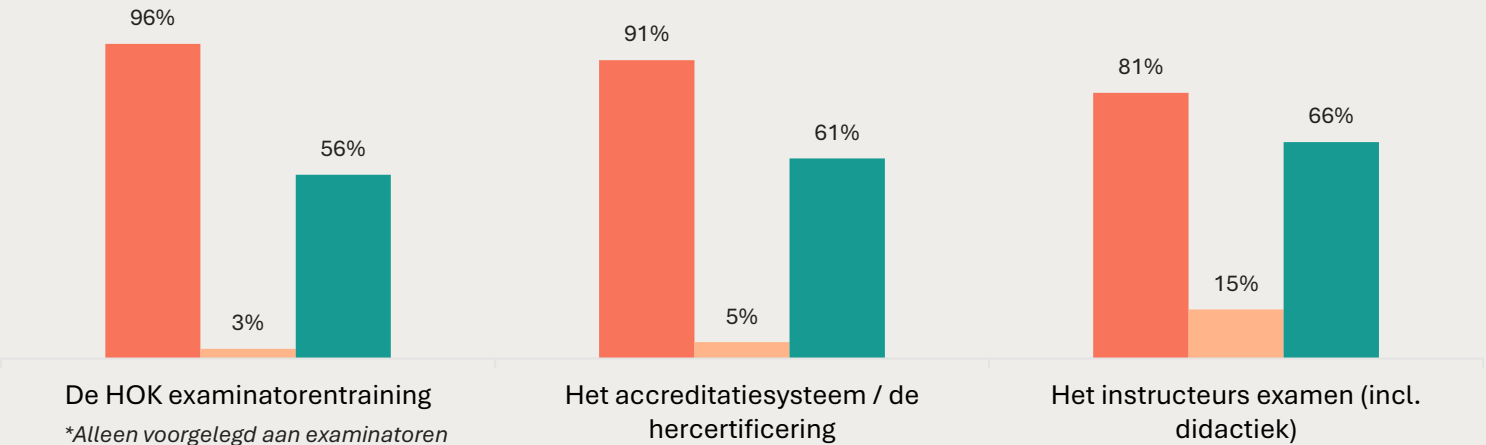
Vrijwel alle instructeurs/examinatoren zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Over elk onderdeel is een ruime meerderheid van de ondervraagden tevreden

ASPECTEN DIENSTVERLENING

Hoewel een meerderheid tevreden is, zijn er ook een aantal instructeurs/examinatoren ontevreden over ‘het instructeursexamen’ (9% ontevreden), ‘het accreditatiesysteem / de hercertificering’ (13%) en ‘de HOK examinatorentaining’ (19%)

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien er van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening

- Bekend met deze HOK dienstverlening en hiervan maak ik gebruik
- Alleen bekend met deze HOK dienstverlening (maar hiervan maak ik geen gebruik)
- Tevreden over deze HOK dienstverlening (alleen beantwoord als van deze HOK dienstverlening gebruik wordt gemaakt)



Basis: totale steekproef (n = 507)

Onder de instructeurs/examinatoren die iets bij HOK zouden willen veranderen, worden ‘het accreditatiesysteem / de hercertificering’ en ‘de digitale systemen van HOK’ het vaakst genoemd

AANDACHTSPUNTEN

Één op de vier instructeurs/examinatoren zouden niets veranderen of weten niet wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

Aantal instructeurs/examinatoren dat een onderwerp ‘ook zou veranderen’ (meerdere antwoorden mogelijk) of als eerste zou veranderen (één antwoord mogelijk) wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben.



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener (n = 502)



Instructeurs/examinatoren kiezen voornamelijk voor HOK vanwege de kwaliteit, betrouwbaarheid en ervaring van HOK

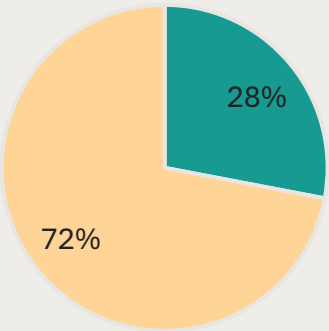


DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Veel instructeurs/examinatoren hebben naast hun werk als instructeur/examinator ook nog een andere baan

Het aantal instructeurs/examinatoren waarvoor het werk als instructeur/examinator het hoofdberoep is en het aantal met ook nog een andere baan daarnaast

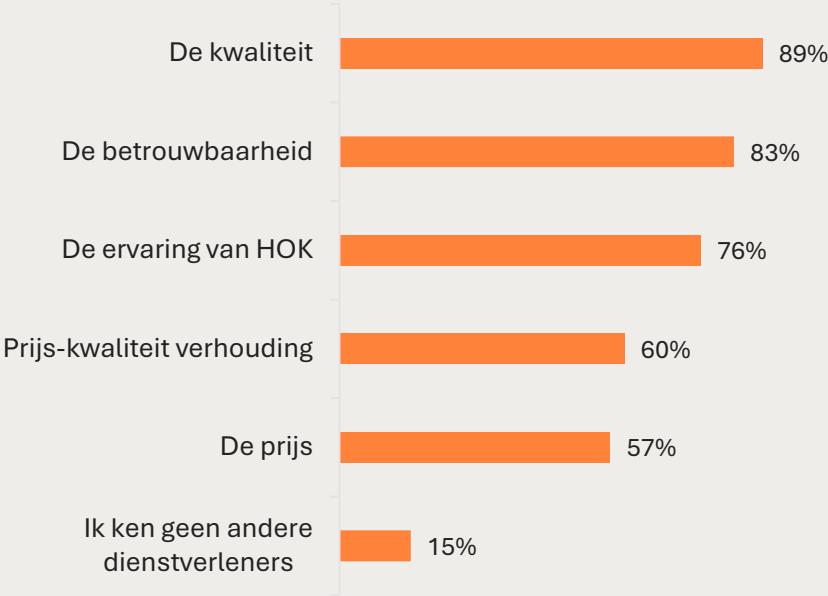
- Instructeur/examinator is het hoofdberoep
- Heeft daarnaast ook nog een andere baan



Basis: totale steekproef (n = 507)

Instructeurs/examinatoren kiezen voor HOK vanwege de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de ervaring

Aantal instructeurs/examinatoren dat aangeeft dat een reden (heel) belangrijk is in de keuze voor HOK



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener (n = 502)





06

TEVREDENHEID BEDRIJVEN



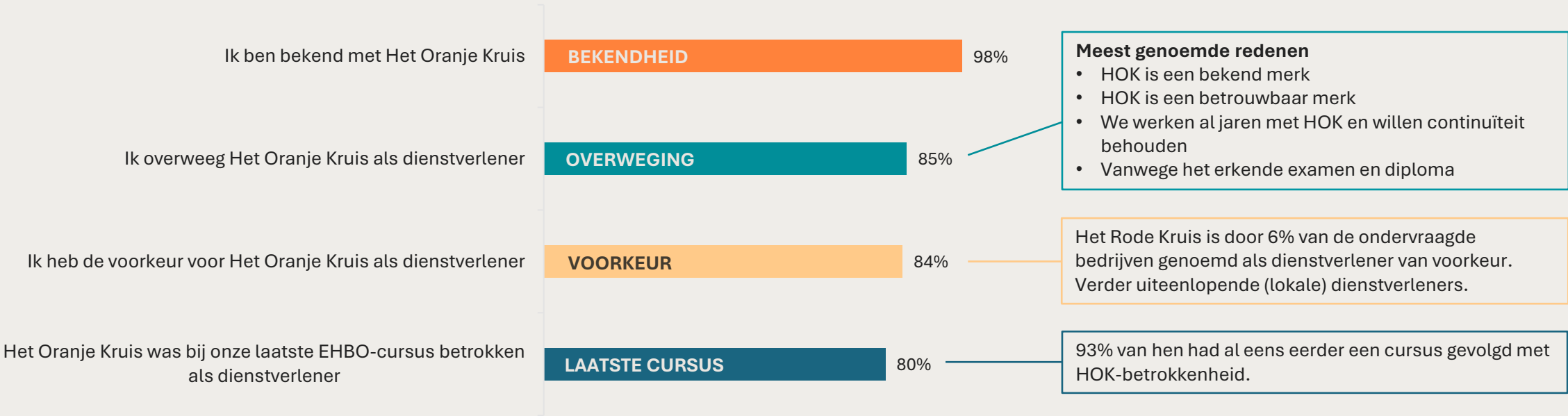
Veel bedrijven zijn bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering



MERKFUNNEL

Het Oranje Kruis is onder de ondervraagde bedrijven verreweg de dienstverlener van voorkeur

Het aantal bedrijven dat bekend is met HOK, dat HOK overweegt, de voorkeur heeft voor HOK, en/of waarbij HOK als dienstverlener betrokken was bij de laatst georganiseerde EHBO-cursus



*Als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering

Basis: totale steekproef (n = 54)

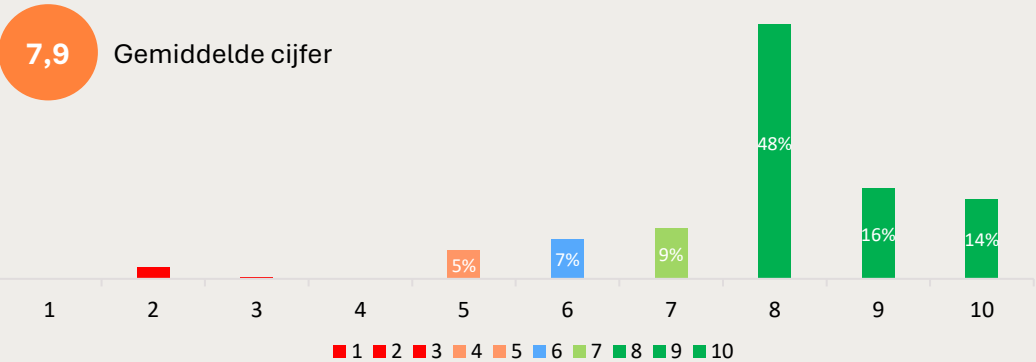


Veel bedrijven zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en één op de vier bedrijven vindt HOK ‘duur’

TEVREDENHEID & IMAGO

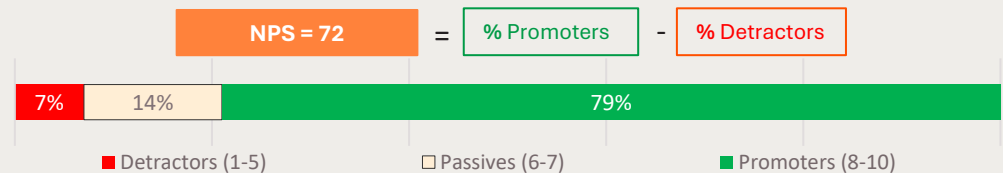
Heel veel bedrijven zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een bedrijf over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Veel bedrijven zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen

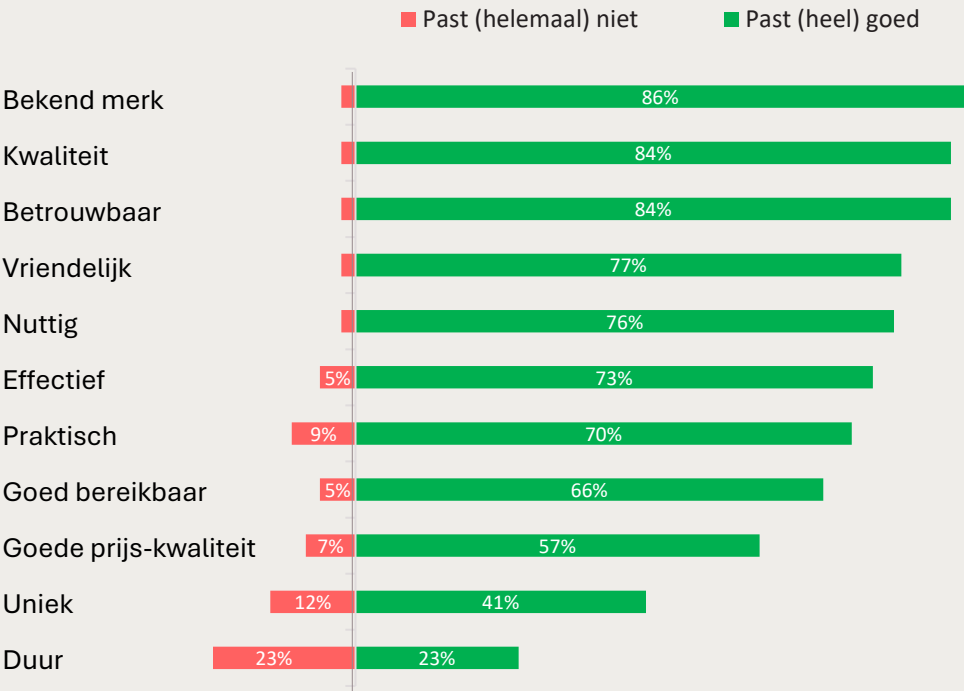
De mate waarin bedrijven HOK zouden aanbevelen aan andere bedrijven op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 44)

Bedrijven associëren HOK met ‘bekend merk’, ‘kwaliteit’ en ‘betrouwbaar’

Het relatieve aantal bedrijven dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 44)



Veel bedrijven zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Tevredenheid is over alle onderdelen hoog

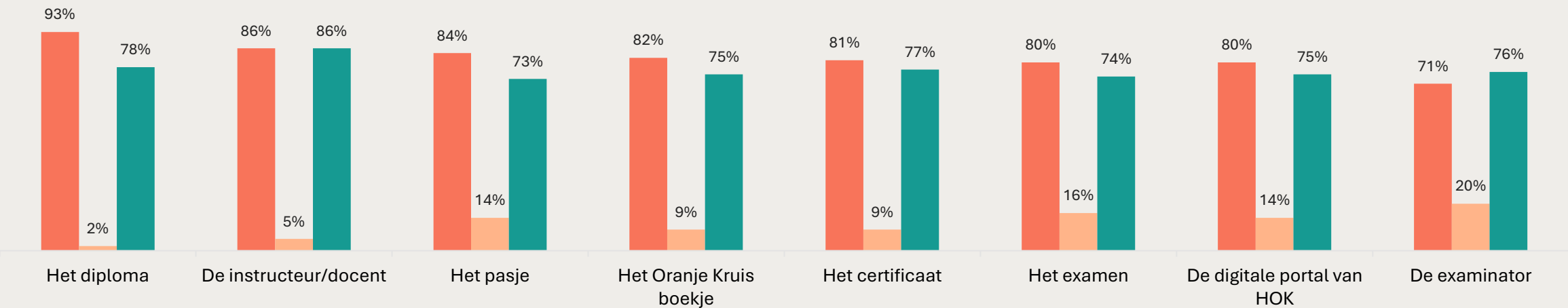


ASPECTEN DIENSTVERLENING

De dienstverlening waarover het grootste aantal bedrijven tevreden is, is ‘de instructeur/docent’

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien het onderdeel was van de laatst gevolgde cursus) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening

- Bekend met deze HOK dienstverlening en deze dienstverlening was onderdeel van de laatst georganiseerde cursus
- Alleen bekend met deze HOK dienstverlening (dit was geen onderdeel van de laatst georganiseerde cursus)
- Tevreden over deze HOK dienstverlening (alleen beantwoord als deze HOK dienstverlening onderdeel was van de laatste cursus)



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 44)

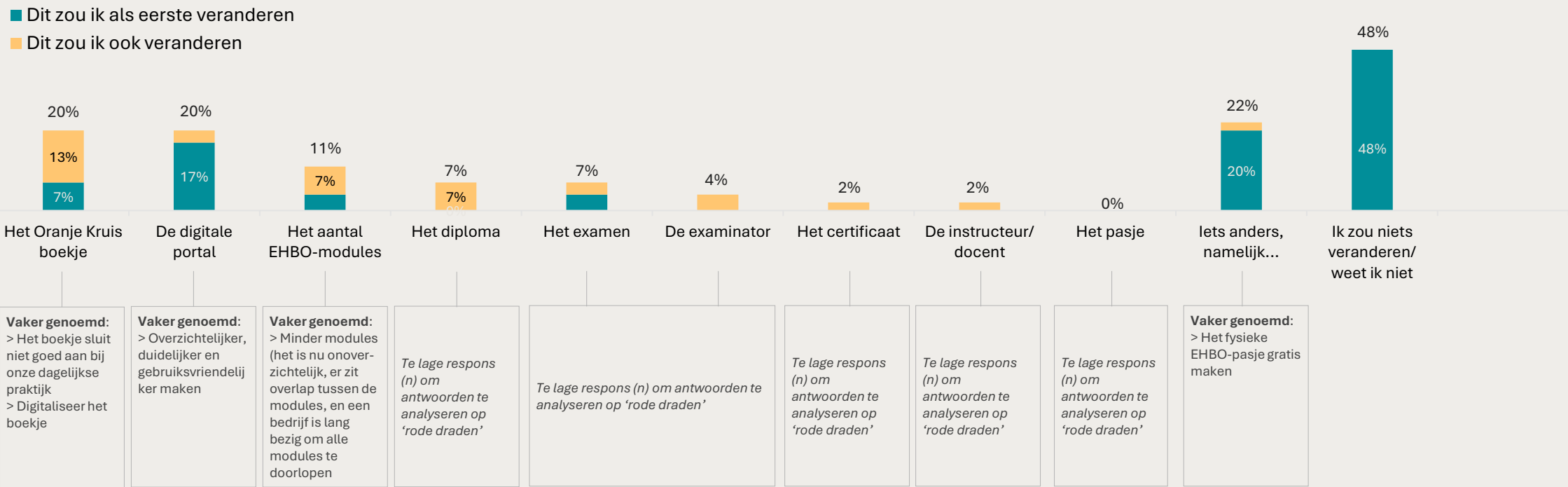


De helft van de bedrijven zou niets veranderen of niet weten wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

AANDACHTSPUNTEN

Onder de bedrijven die wel iets bij HOK zouden veranderen, worden ‘Het Oranje Kruis boekje’ en ‘de digitale portal’ het vaakst genoemd

Aantal bedrijven dat een onderwerp ‘ook zou veranderen’ (meerdere antwoorden mogelijk) of als eerste zou veranderen (één antwoord mogelijk) wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben.



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering (n = 53)



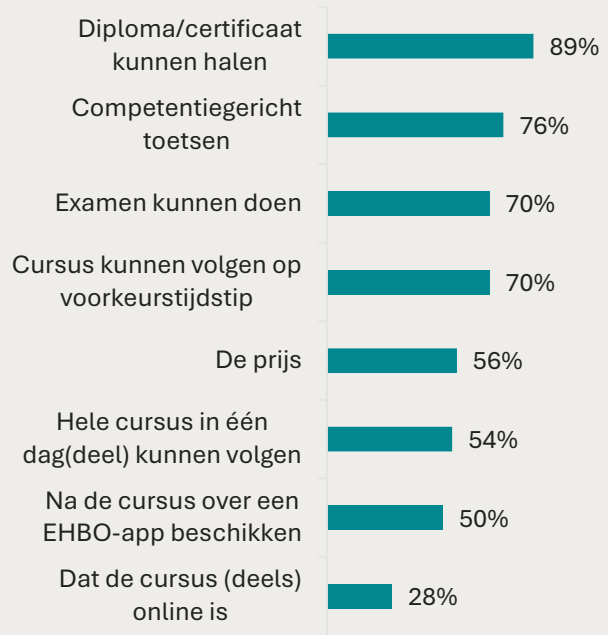
Bedrijven willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit.

Bijna alle bedrijven willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen.

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Bedrijven willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen

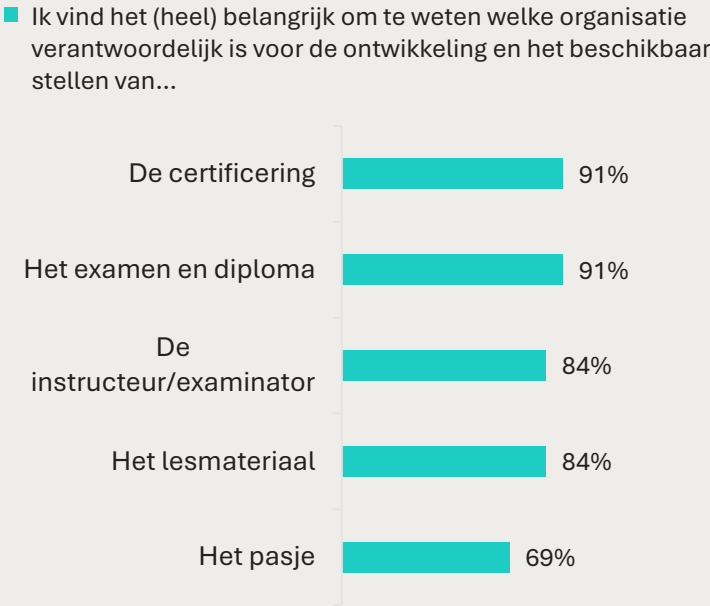
Aantal bedrijven dat het betreffende kenmerk een belangrijk aspect van een EHBO-cursus vindt



Basis: totale steekproef (n = 54)

Bedrijven willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit

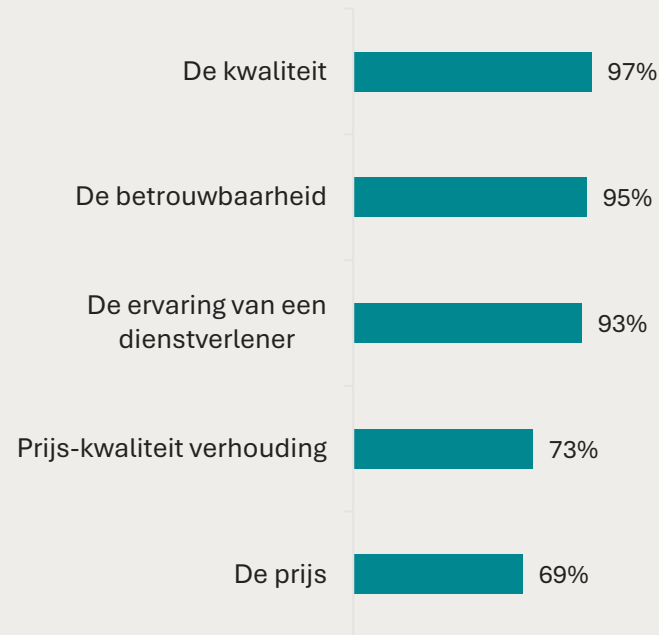
Het aantal bedrijven dat het (heel) belangrijk vindt om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...



Basis: totale steekproef (n = 54)

Bedrijven vinden de kwaliteit, betrouwbaarheid en ervaring de belangrijkste onderwerpen in de keuze voor een EHBO-dienstverlener

Aantal bedrijven dat aangeeft dat een reden belangrijk is in de keuze voor een EHBO-dienstverlener

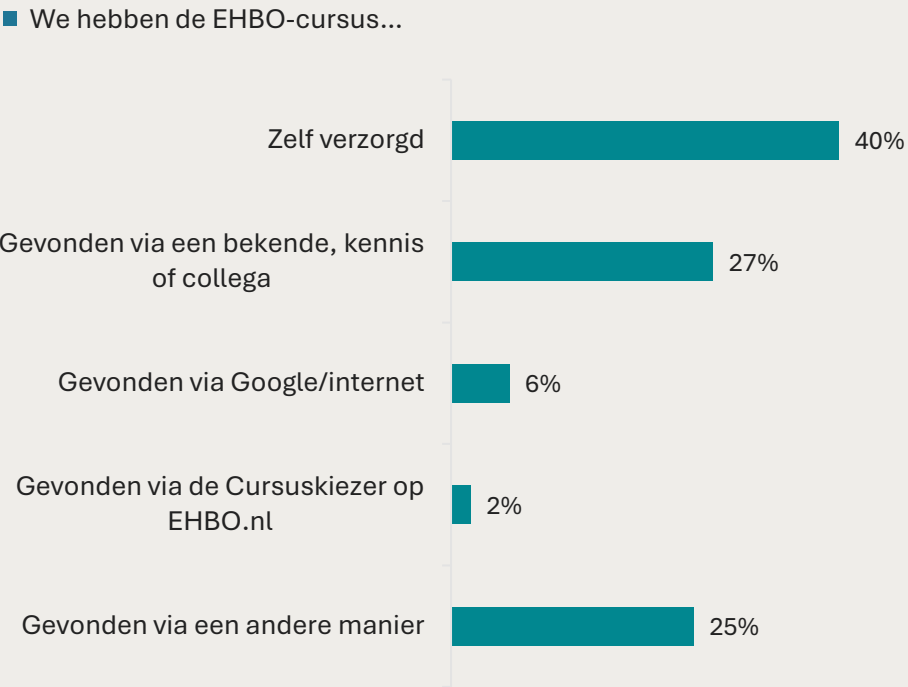


Basis: totale steekproef (n = 54)

Relatief veel bedrijven vinden het uitbesteden van een cursus aan een externe partij duur. Vier op de tien bedrijven heeft de laatste keer de EHBO-cursus zelf verzorgd.

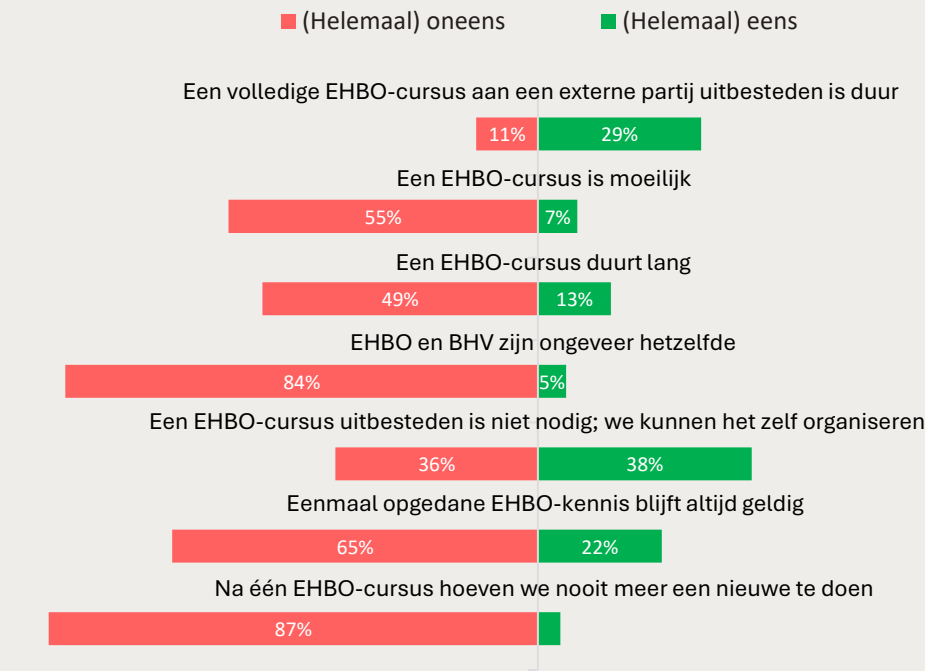
DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Relatief veel bedrijven hebben de cursus zelf verzorgd; wanneer zij de cursus ‘gevonden’ hebben, is dat in veel gevallen via een bekende, kennis of collega
Het aantal bedrijven waarvoor het betreffende antwoord geldt.



Basis: totale steekproef (n = 54)

Een aantal bedrijven denkt dat zij zelf (ook) een volledige EHBO-cursus kunnen organiseren en vinden het uitbesteden van de organisatie duur
Het aantal bedrijven dat het (helemaal) oneens of eens is met de betreffende stelling.



Basis: totale steekproef (n = 54)



07

TEVREDENHEID SCHOLEN



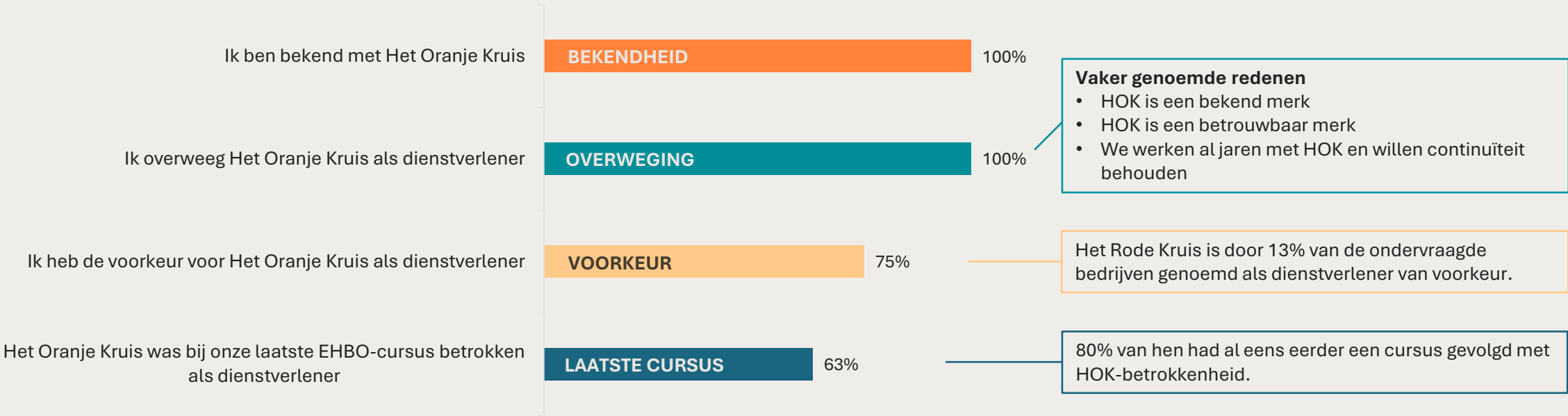
Veel scholen zijn bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering



MERKFUNNEL

Het Oranje Kruis is onder de ondervraagde scholen verreweg de dienstverlener van voorkeur

Het aantal scholen dat bekend is met HOK, dat HOK overweegt, de voorkeur heeft voor HOK, en/of waarbij HOK als dienstverlener betrokken was bij de laatst georganiseerde EHBO-cursus



*Als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering

Basis: totale steekproef (n = 16)

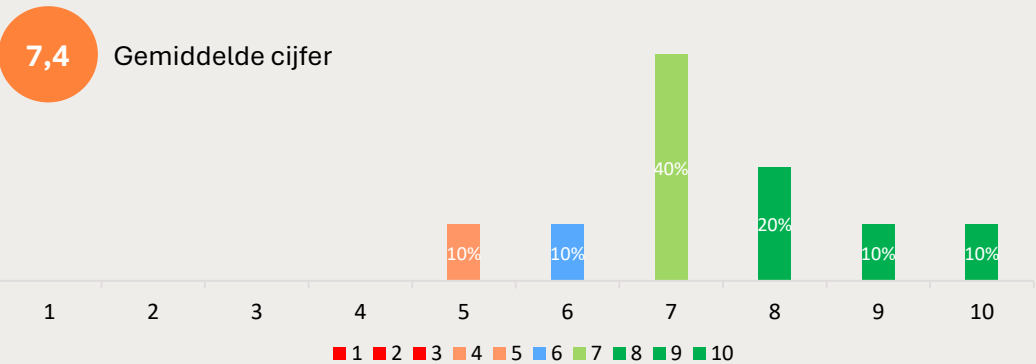


Veel scholen zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en drie op de tien scholen vindt HOK ‘duur’

TEVREDENHEID & IMAGO

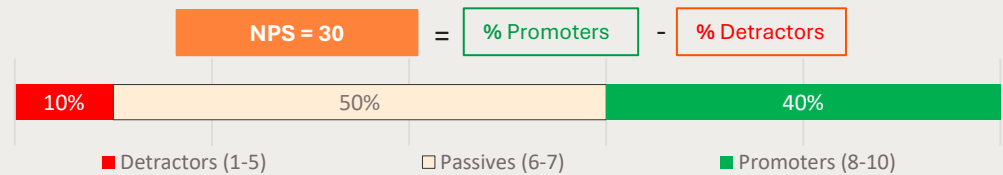
Meerderheid van de scholen zijn heel tevreden over HOK

De tevredenheid van een school over de dienstverlening van HOK op een schaal van 1 (heel erg ontevreden) tot 10 (heel erg tevreden)



Twee op de vijf scholen zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen

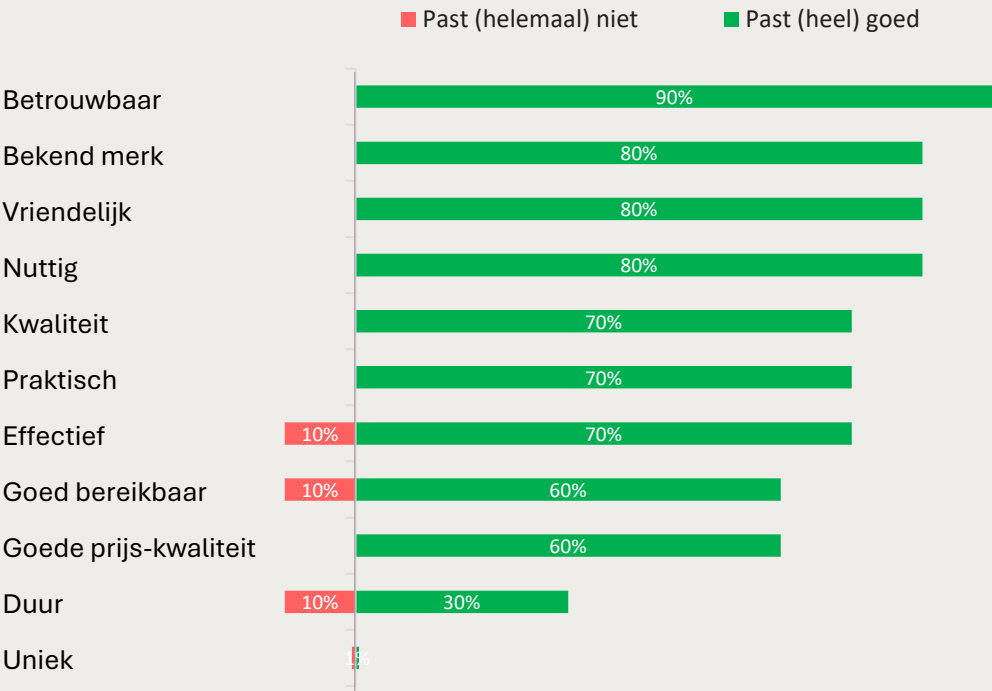
De mate waarin scholen HOK zouden aanbevelen aan andere scholen op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 10)

Scholen associëren HOK met ‘betrouwbaar’, ‘bekend merk’ en ‘vriendelijk’

Het relatieve aantal scholen dat een woord (niet) bij HOK vindt passen



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 10)



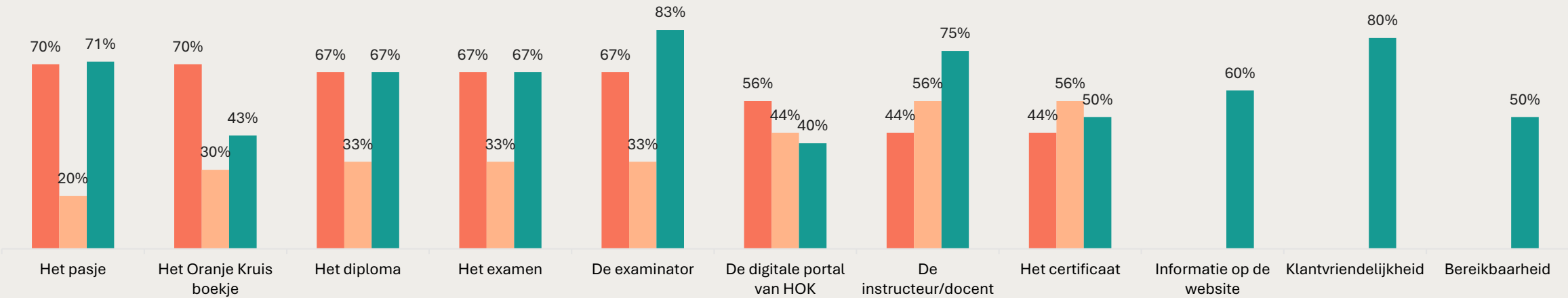
Veel scholen zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Over de meeste onderdelen is (meer dan) de helft tevreden (behalve over het HOK boekje en de digitale portal)

ASPECTEN DIENSTVERLENING

Het onderdeel van de HOK dienstverlening waarover het grootste aantal scholen tevreden is, is ‘de examinerator’, gevolgd door de ‘klantvriendelijkheid’

Bekendheid, gebruik en tevredenheid (indien het onderdeel was van de laatst gevolgde cursus) betreffende verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening

- Bekend met deze HOK dienstverlening en deze dienstverlening was onderdeel van de laatst georganiseerde cursus
- Alleen bekend met deze HOK dienstverlening (dit was geen onderdeel van de laatst georganiseerde cursus)
- Tevreden over deze HOK dienstverlening (alleen beantwoord als deze HOK dienstverlening onderdeel was van de laatste cursus)



Basis: organiseerde als laatste EHBO-cursus een cursus waarbij HOK als dienstverlener betrokken was (n = 10)

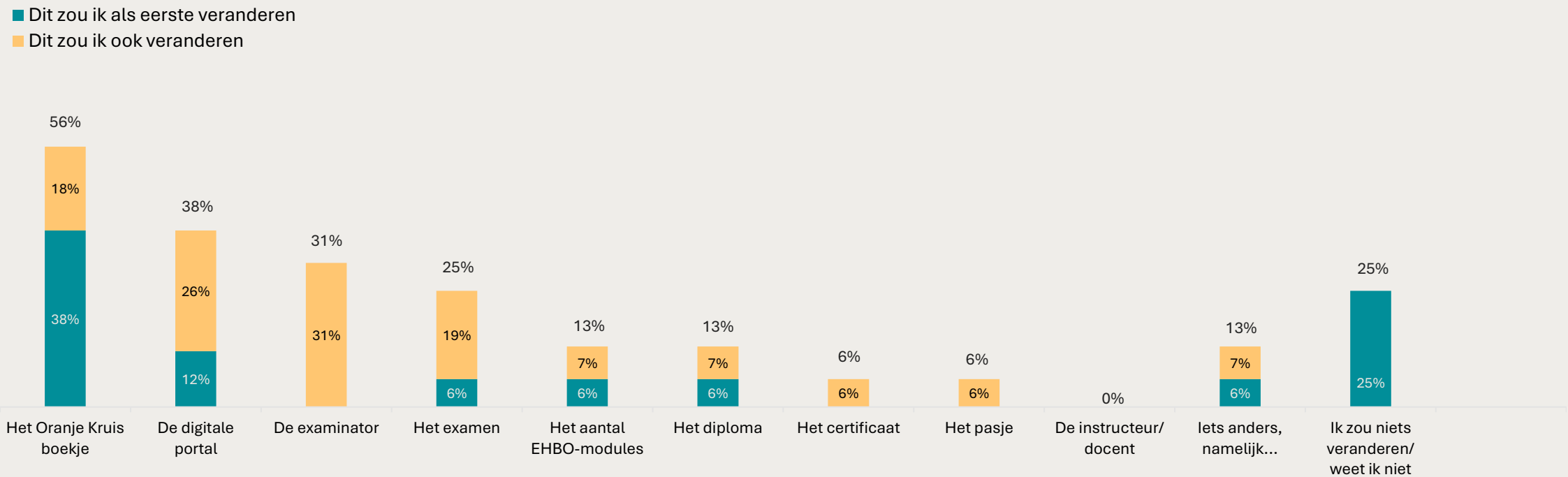


De helft van de scholen zou Het Oranje Kruis boekje veranderen, wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

AANDACHTSPUNTEN

Een kwart van de scholen zou niets veranderen of niet weten wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

Aantal scholen dat een onderwerp ‘ook zou veranderen’ (meerdere antwoorden mogelijk) of als eerste zou veranderen (één antwoord mogelijk) wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben.



Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als dienstverlener(s) van EHBO-lesmateriaal, diploma's, instructeurs/examinatoren, en/of certificering (n = 16)

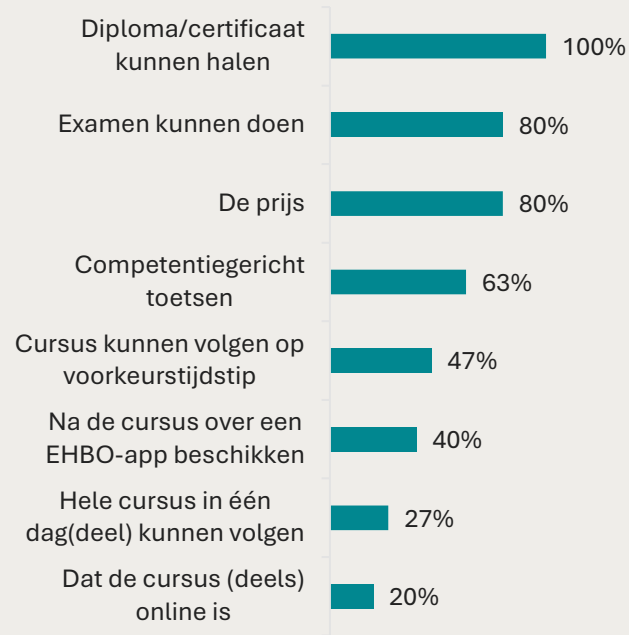


Scholen willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit. Alle ondervraagde scholen willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen.

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Scholen willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen

Aantal scholen dat het betreffende kenmerk een belangrijk aspect van een EHBO-cursus vindt

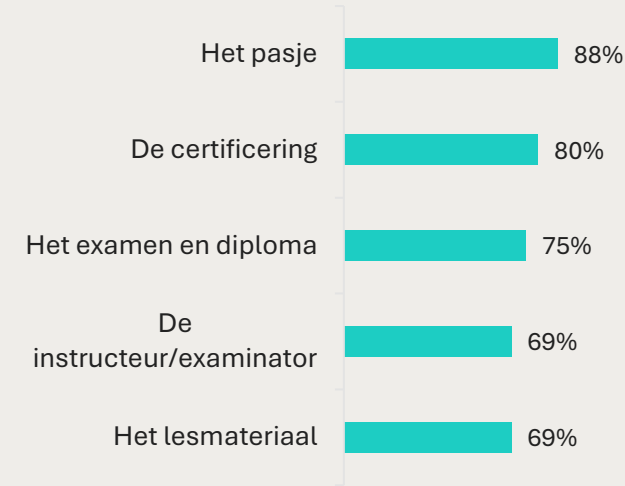


Basis: totale steekproef (n = 16)

Scholen willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit

Het aantal scholen dat het (heel) belangrijk vindt om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van de betreffende aspecten

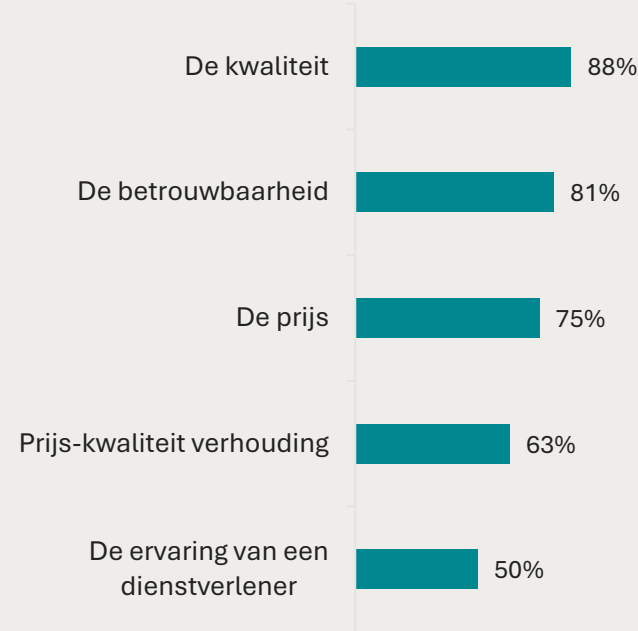
Ik vind het (heel) belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...



Basis: totale steekproef (n = 16)

Scholen vinden de kwaliteit, betrouwbaarheid en de prijs de belangrijkste onderwerpen in de keuze voor een EHBO-dienstverlener

Aantal scholen dat aangeeft dat een reden belangrijk is in de keuze voor een EHBO-dienstverlener



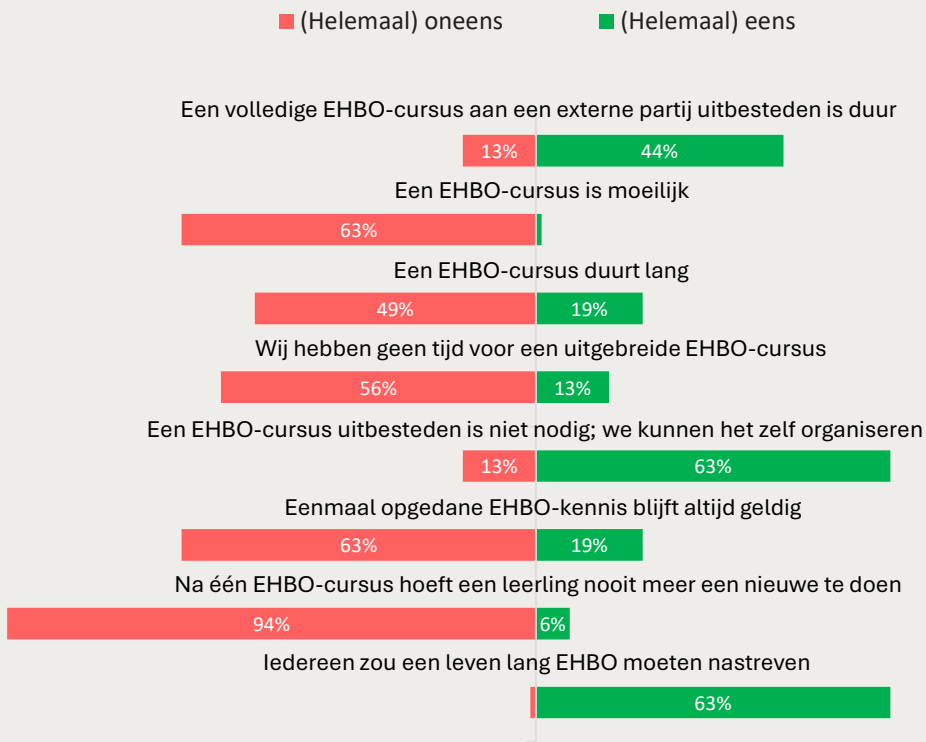
Basis: totale steekproef (n = 16)

Bijna de helft van de ondervraagde scholen vindt het uitbesteden van een cursus aan een externe partij duur. Een meerderheid denkt dat zij zelf (ook) een volledige EHBO-cursus kan organiseren.

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAAG

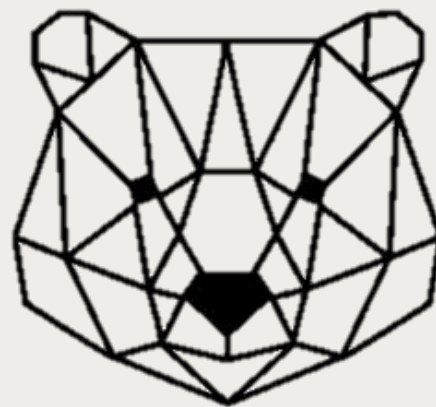
Een meerderheid van de scholen vindt het belangrijk dat er een leven lang EHBO wordt nagestreefd

Het aantal scholen dat het (helemaal) oneens of eens is met de betreffende stelling.



Basis: totale steekproef (n = 16)





DE BRUIJN BERENDS

Onderzoek & Advies

Aiko de Bruijn
Sourystraat 20c, 3039 ST, Rotterdam
KVK 89946464
Aiko.deBruijn@gmail.com | 06 41 73 66 70