

KLANTTEVREDENHEID ONDERZOEK

November 2024

DE BRUIJN BERENDS
Onderzoek & Advies



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%)

COMMERCIELE 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

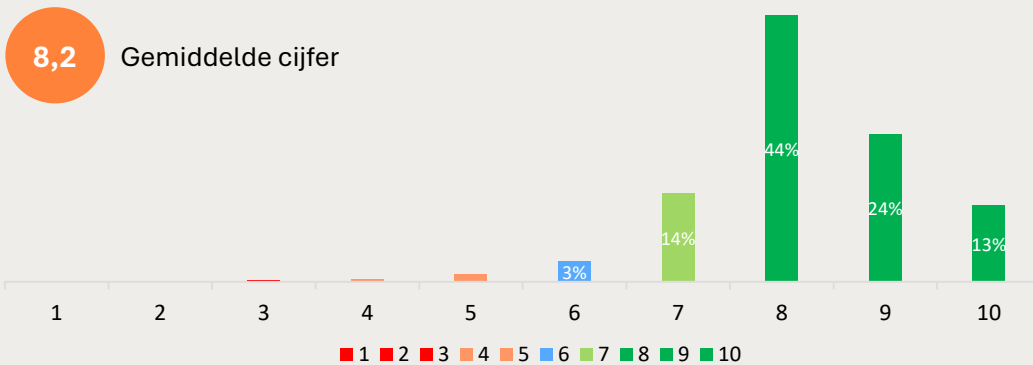


Veel EHBO'ers zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en slechts één op de zes vindt HOK 'duur'



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)

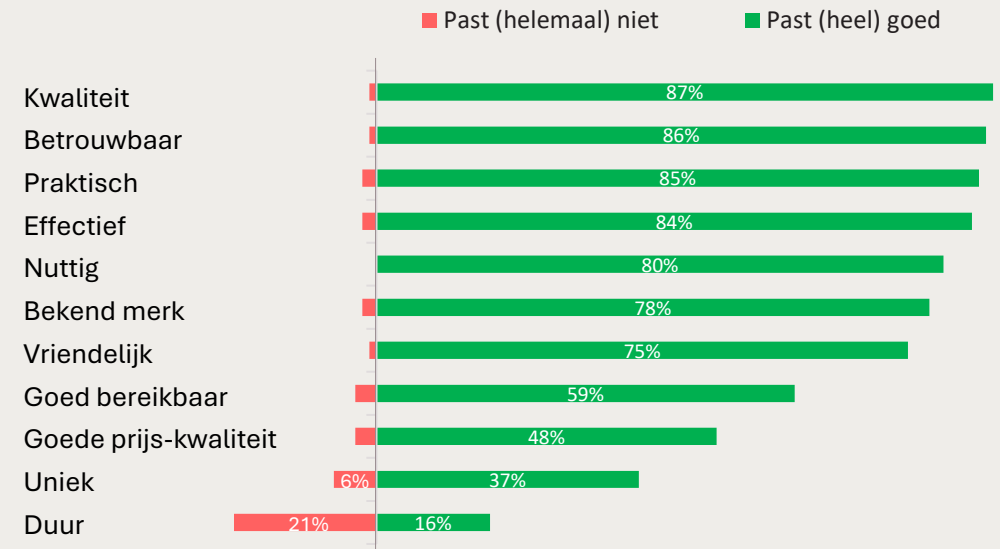


Veel EHBO'ers zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen
De mate waarin EHBO'ers HOK zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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)



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

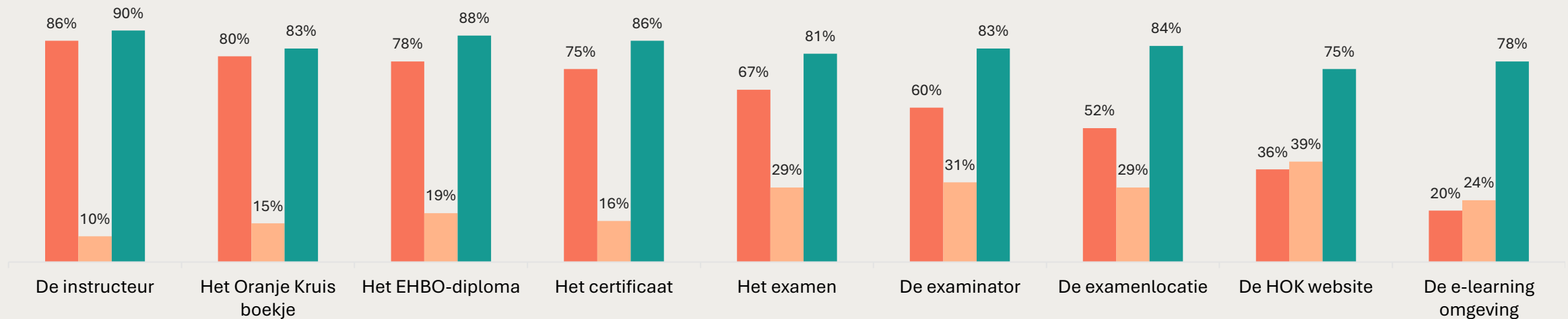
ASPECTEN DIENSTVERLENING

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

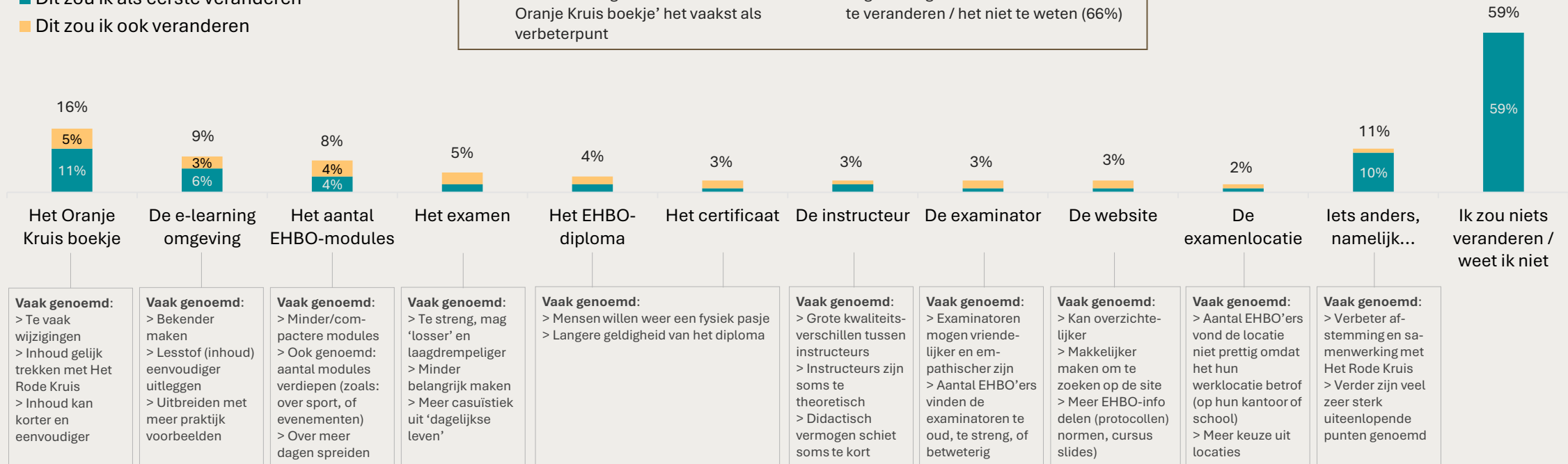
AANDACHTSPUNTEN

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.

- Dit zou ik als eerste veranderen
- Dit zou ik ook veranderen

- Alle EHBO segmenten noemen 'Het Oranje Kruis boekje' het vaakst als verbeterpunt
- Segment 2 geeft relatief vaker aan niets te veranderen / het niet te weten (66%)



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

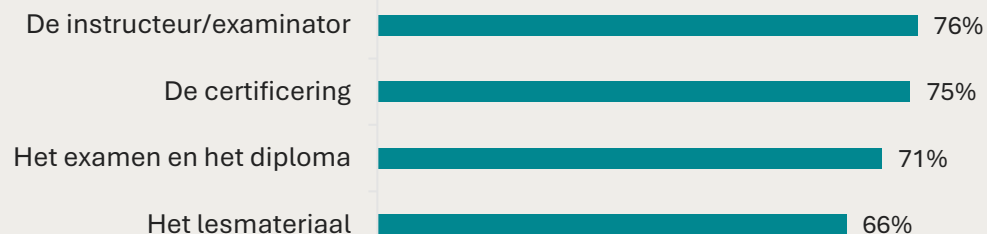


Een grote meerderheid van de EHBO'ers vindt het belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor een aantal sleutelkenmerken van de EHBO-cursus

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.

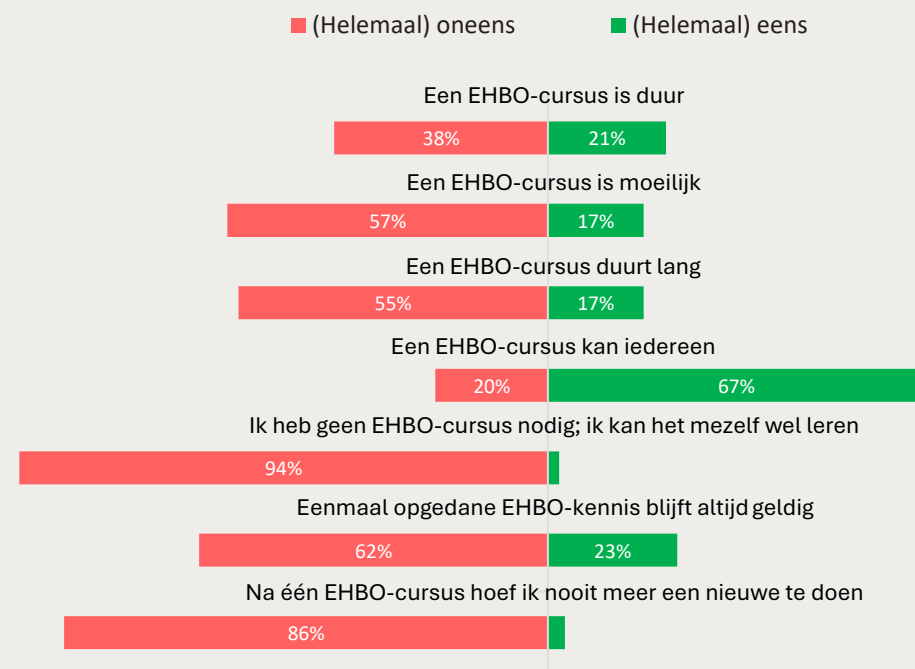
■ Ik vind het (heel) belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...



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

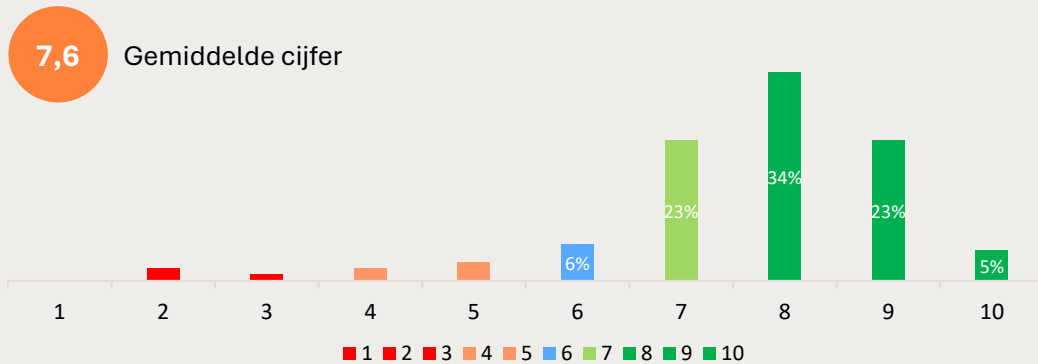


Veel commerciële opleiders zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door één op de vier met 'duur'

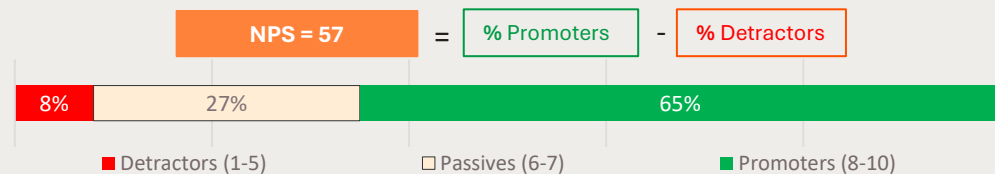


TEVREDENHEID & IMAGO

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)

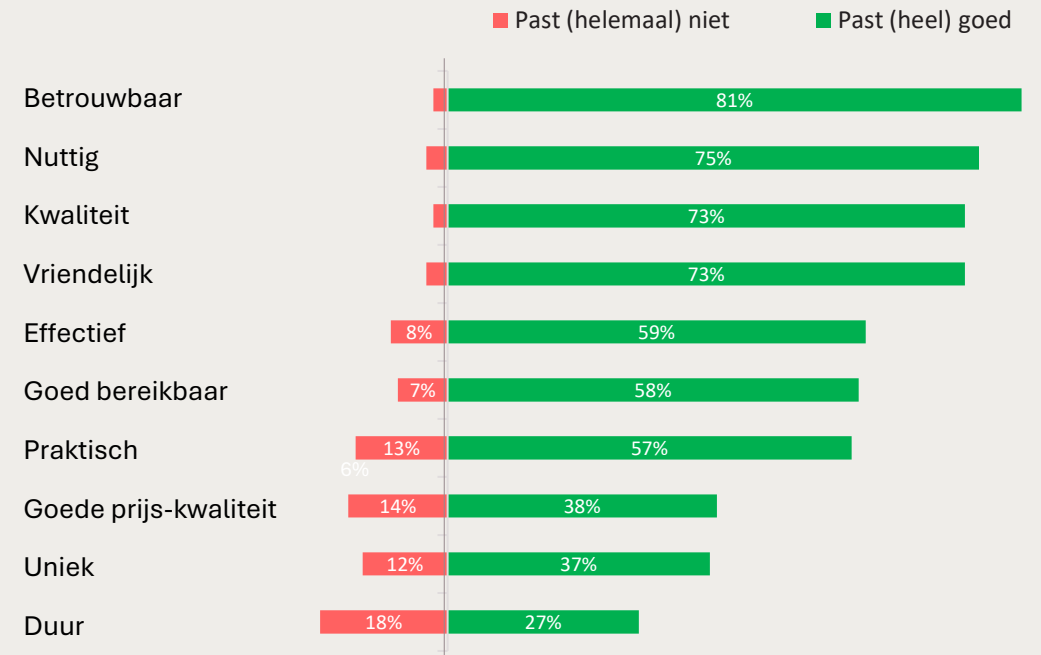


Twee op de drie commerciële opleiders zouden HOK aanbevelen
De mate waarin commerciële opleiders HOK zouden aanbevelen aan andere opleiders op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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



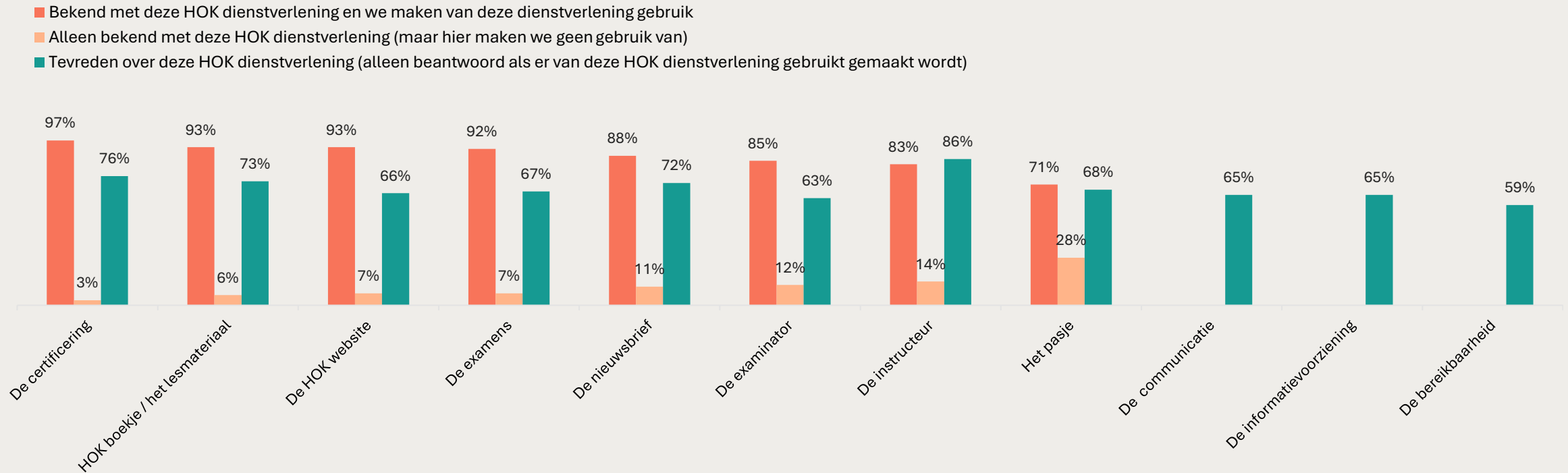
Basis: totale steekproef (n = 125)



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

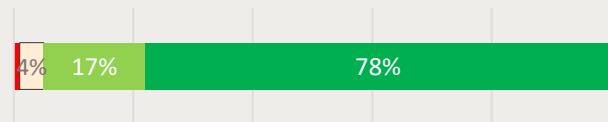


DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Vrijwel alle commerciële opleiders zetten samenwerking met HOK (waarschijnlijk) door
Aantal commerciële opleiders dat verwacht de samenwerking met HOK wel/niet te verlengen

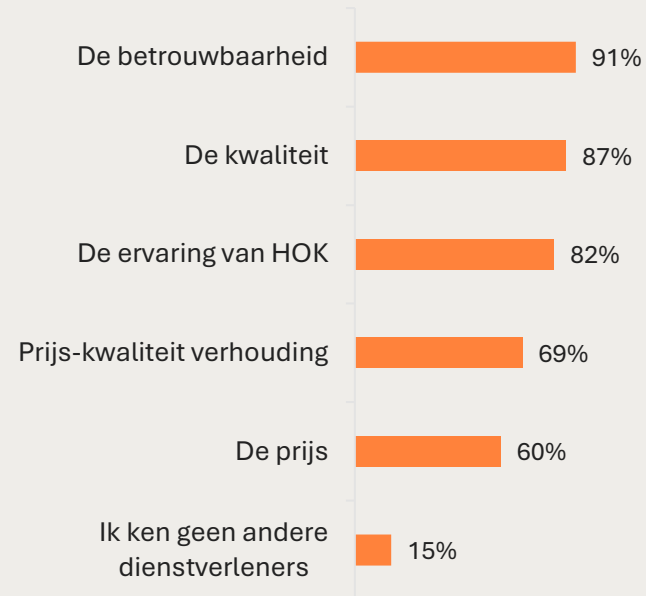
Ik zet de samenwerking met HOK...

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



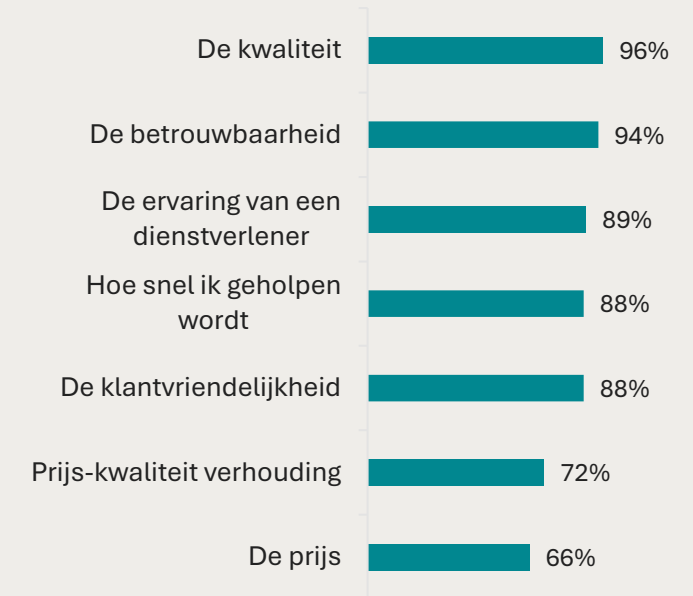
Basis: totale steekproef (n = 125)

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

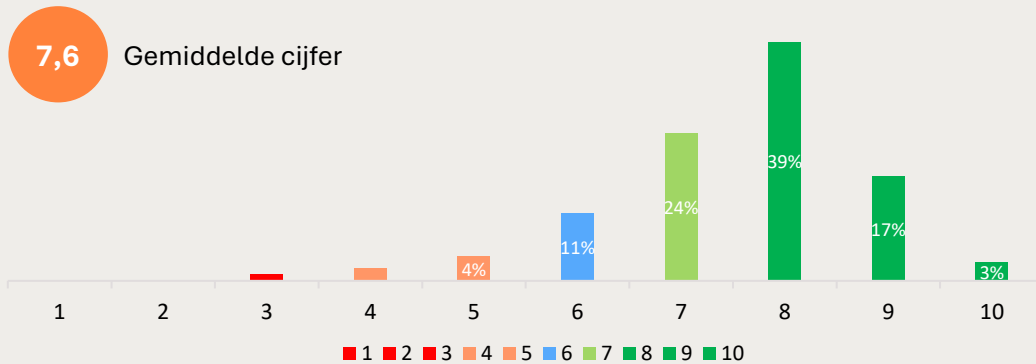


Veel verenigingen/bonden zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door drie op de tien met 'duur'

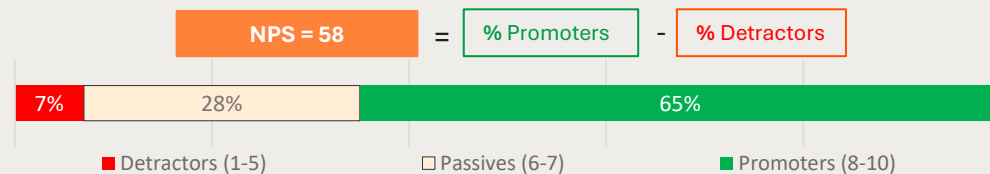


TEVREDENHEID & IMAGO

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)

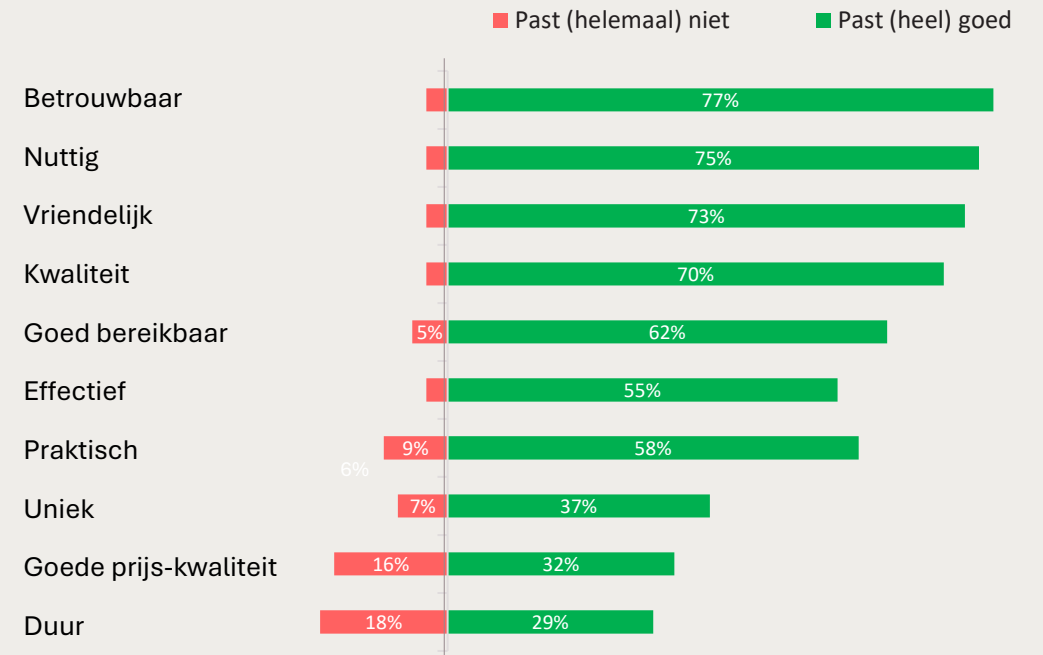


Twee op de drie verenigingen/bonden zouden HOK aanbevelen
De mate waarin verenigingen/bonden HOK zouden aanbevelen aan andere opleiders op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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



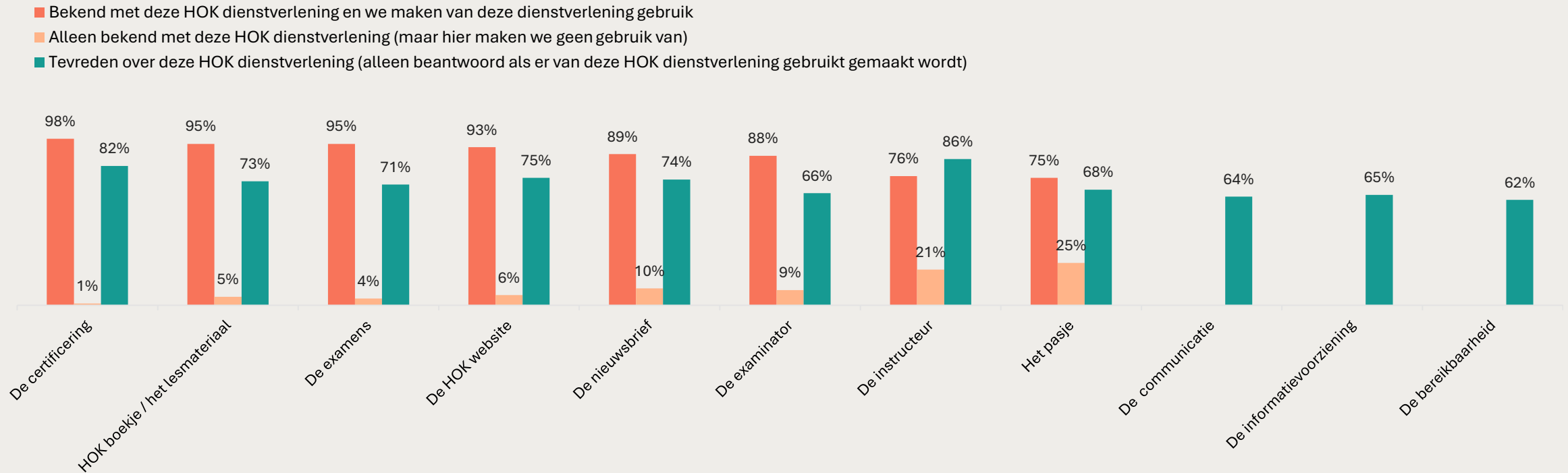
Basis: totale steekproef (n = 156)



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)

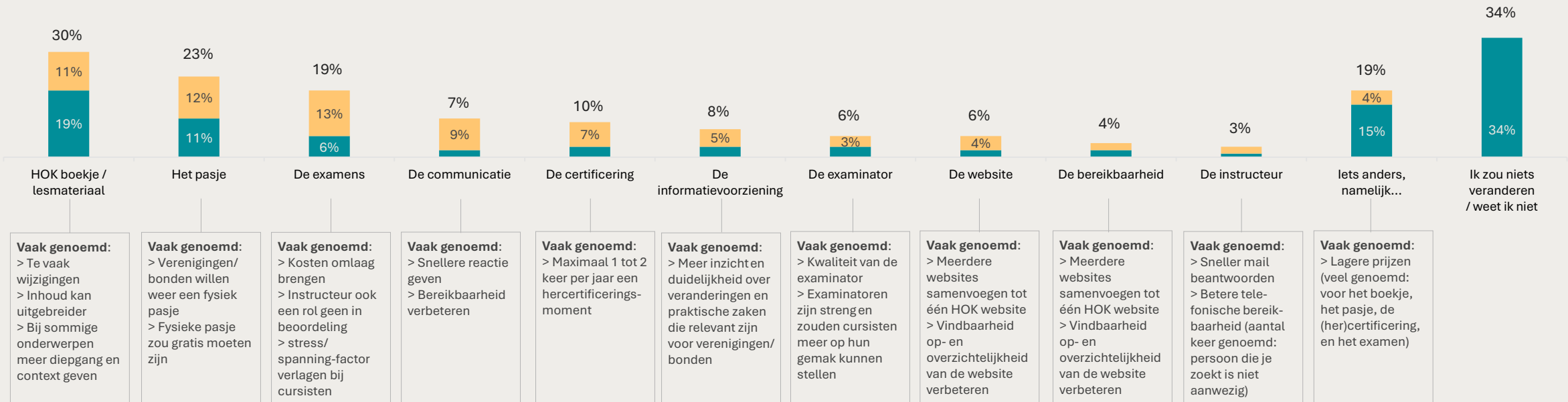


Één op de drie verenigingen/bonden zouden niets veranderen of weten niet wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

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.

- Dit zou ik als eerste veranderen
- Dit zou ik ook veranderen



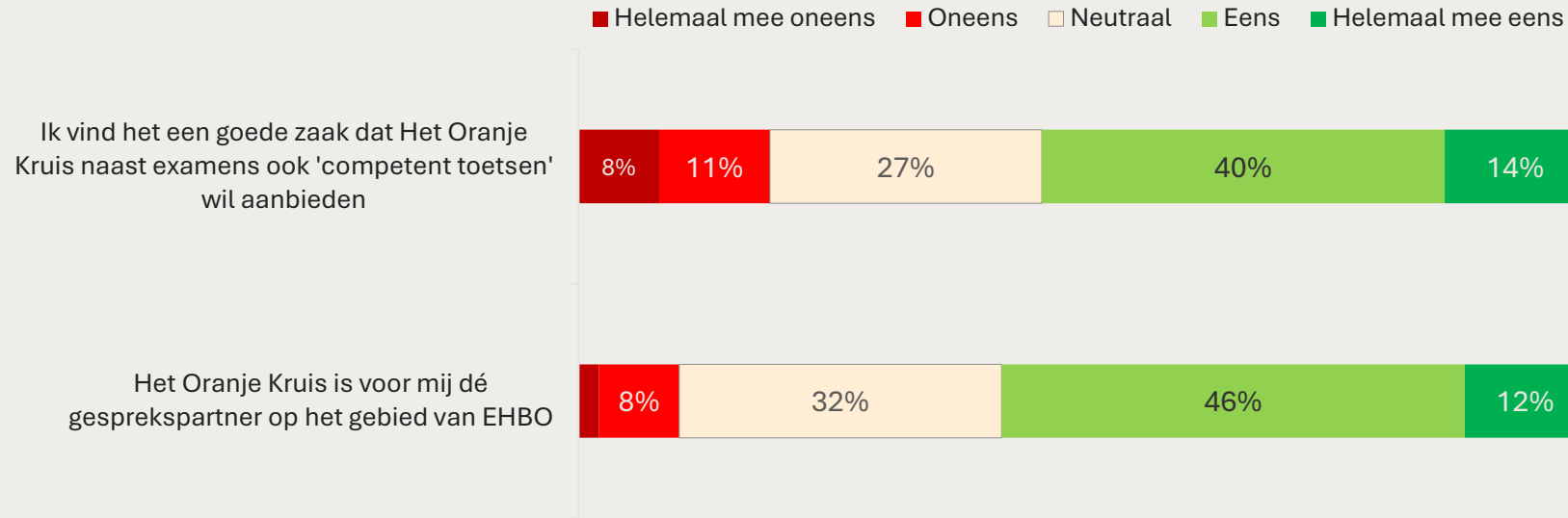
Basis: is bekend met Het Oranje Kruis als EHBO-dienstverlener (n = 156)



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

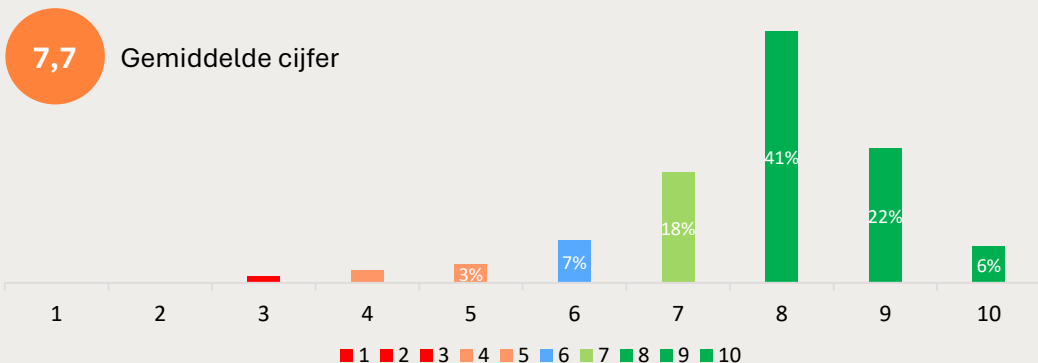




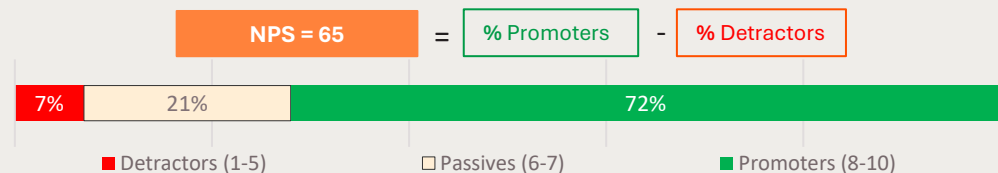
Veel instructeurs/examinatoren zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en door drie op de tien met 'duur'

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)

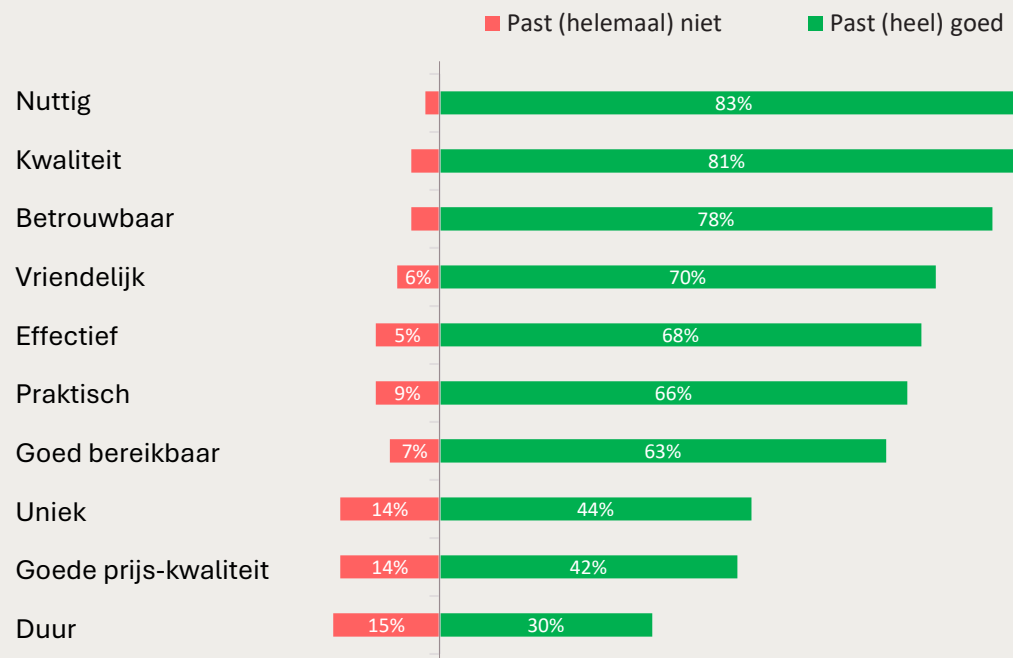


Zeven op de tien instructeurs/examinatoren zouden HOK aanbevelen
De mate waarin instructeurs/examinatoren HOK zouden aanbevelen aan anderen op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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)



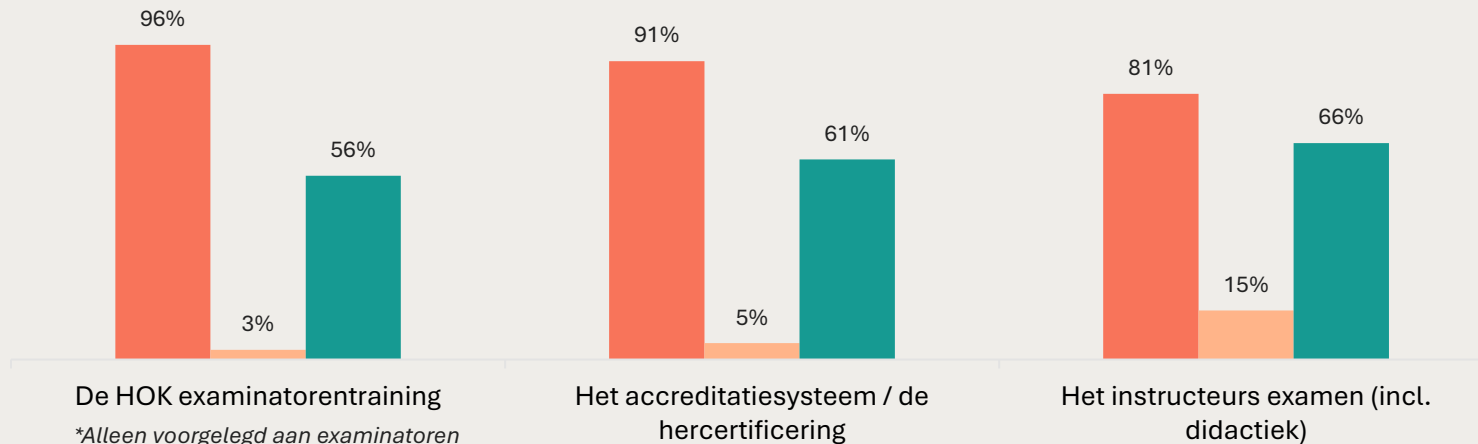
Vrijwel alle instructeurs/examinatoren zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Over elk onderdeel is een ruime meerderheid van de ondervraagden tevreden

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 examinatorent raining' (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)

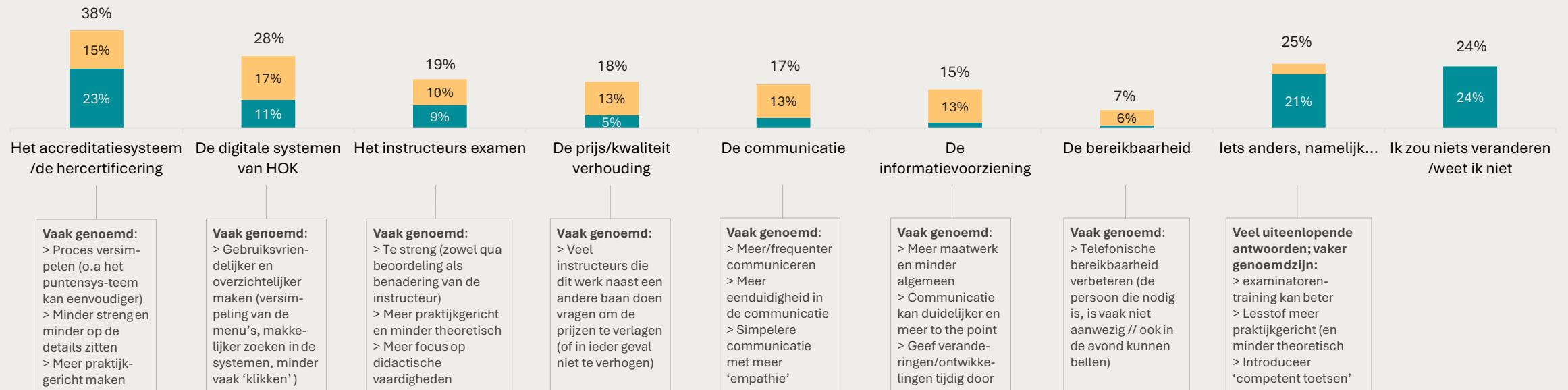


Onder de instructeurs/examinatoren die iets bij HOK zouden willen veranderen, worden 'het accreditatiesysteem / de hercertificering' en 'de digitale systemen van HOK' het vaakst genoemd

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.

- Dit zou ik als eerste veranderen
- Dit zou ik ook veranderen



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



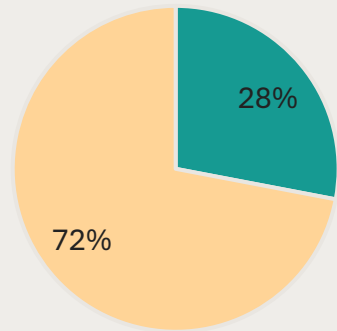
Instructeurs/examinatoren kiezen voornamelijk voor HOK vanwege de kwaliteit, betrouwbaarheid en ervaring van HOK



DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

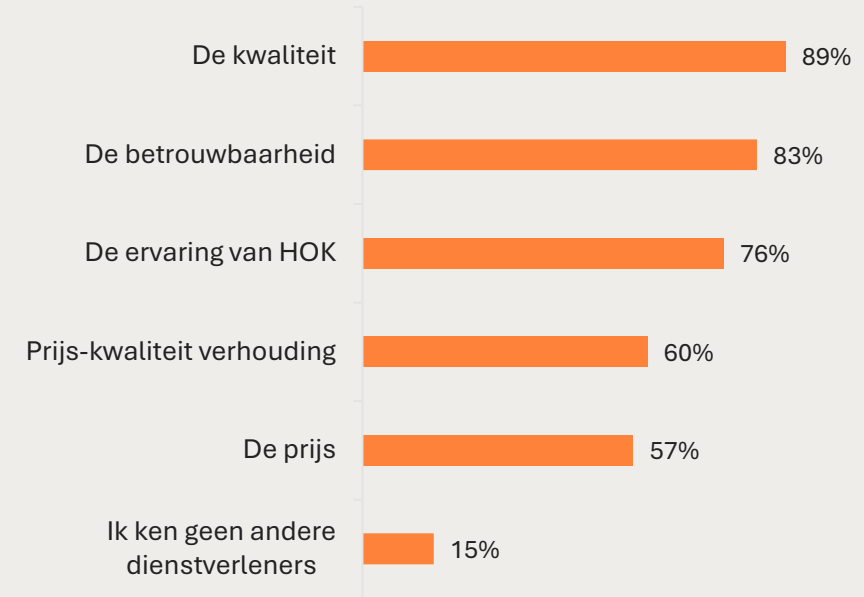
Veel instructeurs/examinatoren hebben naast hun werk als instructeur/examinator ook nog een andere baan
Het aantal instructeurs/examinatoren waarvoor het werk als instructeur/examinator het hoofdberoep is en het aantal met ook nog een andere baan daarnaast

- 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

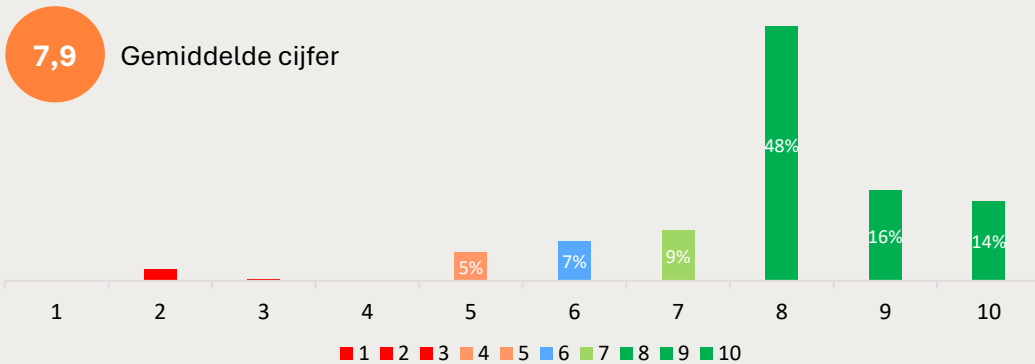


Veel bedrijven zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en één op de vier bedrijven vindt HOK 'duur'

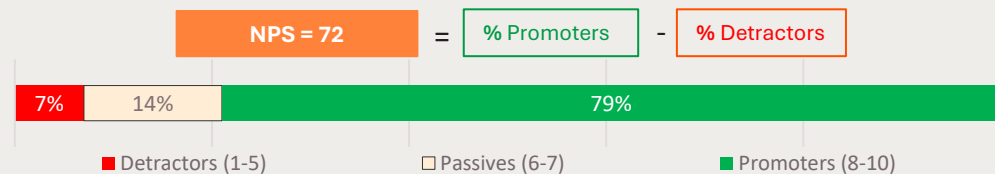


TEVREDENHEID & IMAGO

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)

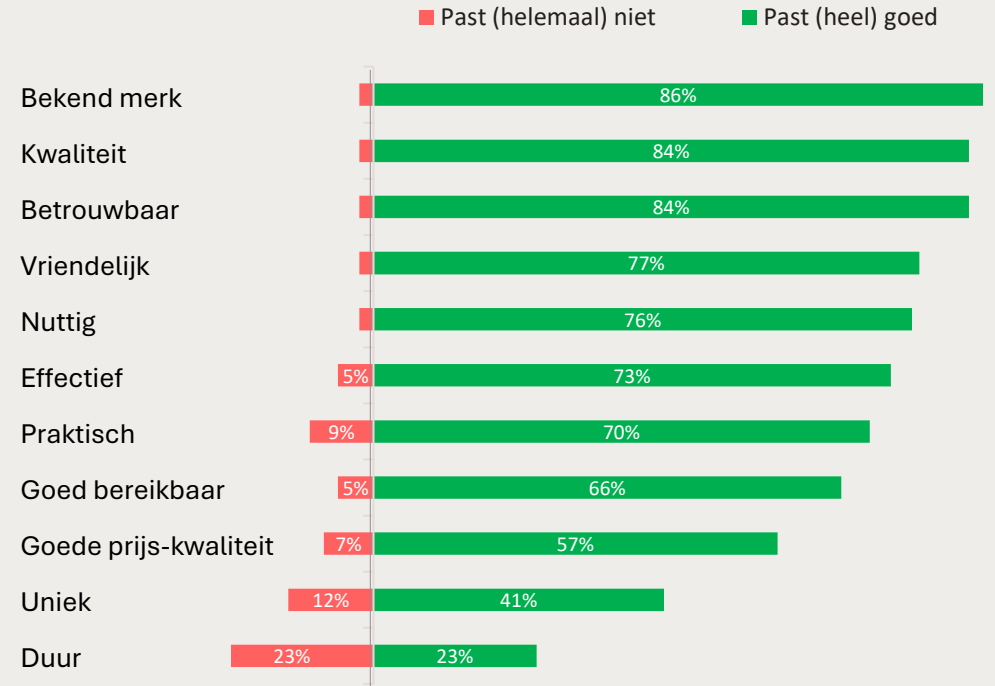


Veel bedrijven zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen
De mate waarin bedrijven HOK zouden aanbevelen aan andere bedrijven op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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

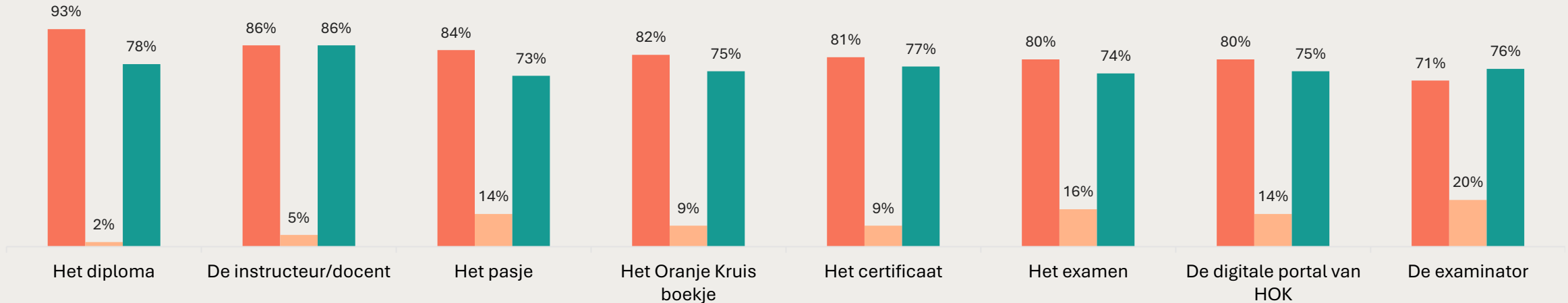


ASPECTEN DIENSTVERLENING

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)

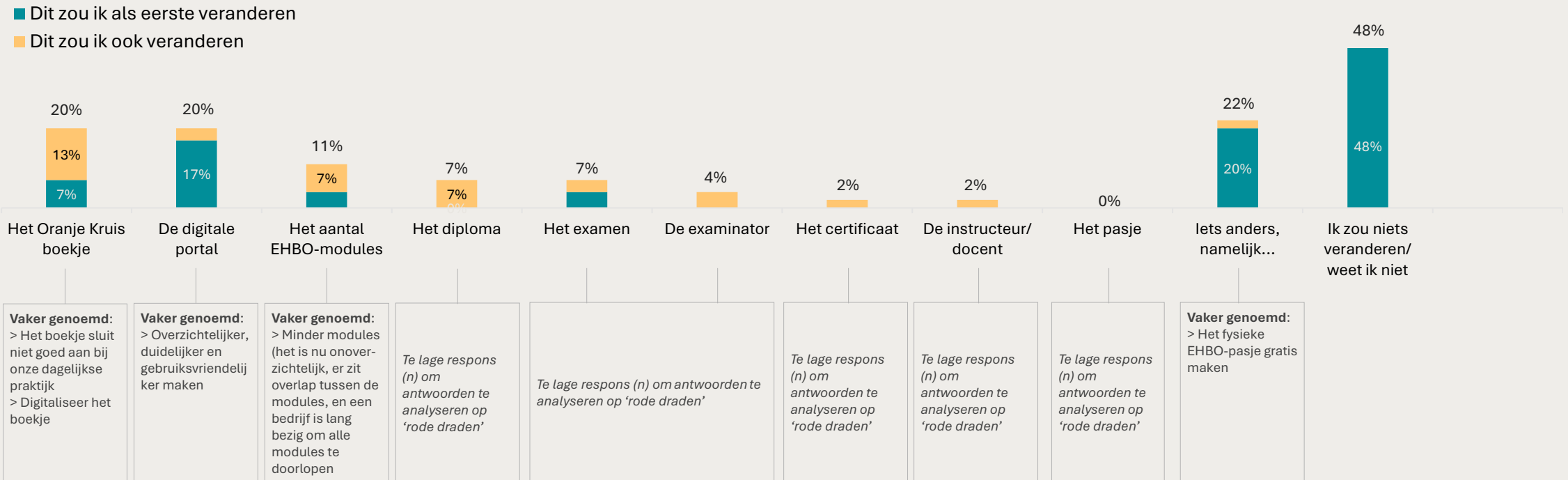


De helft van de bedrijven zou niets veranderen of niet weten wat ze zouden willen veranderen als zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben



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)



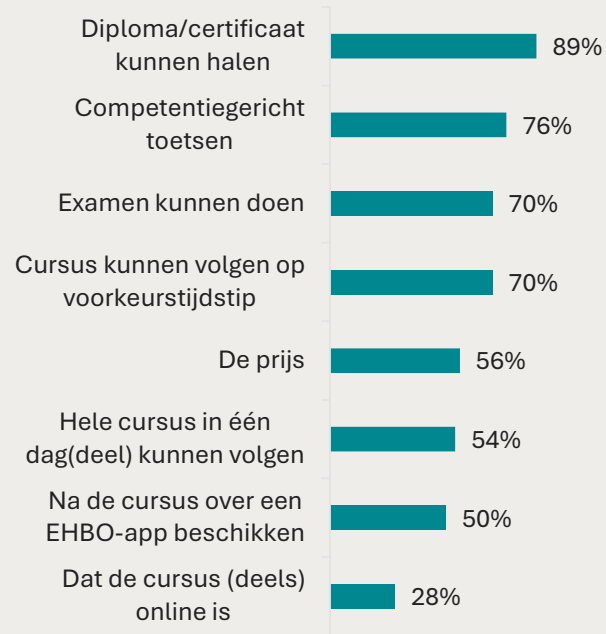
Bedrijven willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit.

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

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Bedrijven willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen

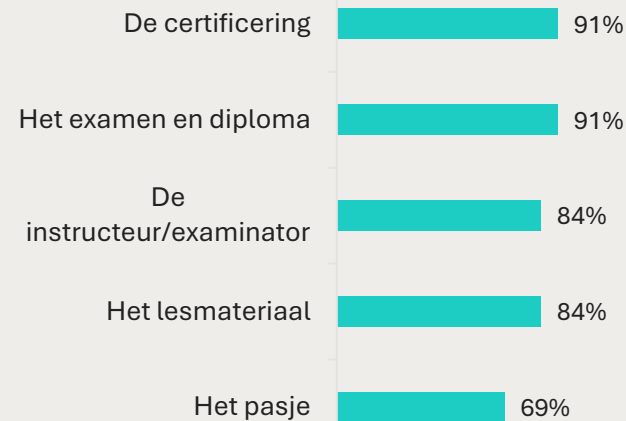
Aantal bedrijven dat het betreffende kenmerk een belangrijk aspect van een EHBO-cursus vindt



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 de betreffende aspecten

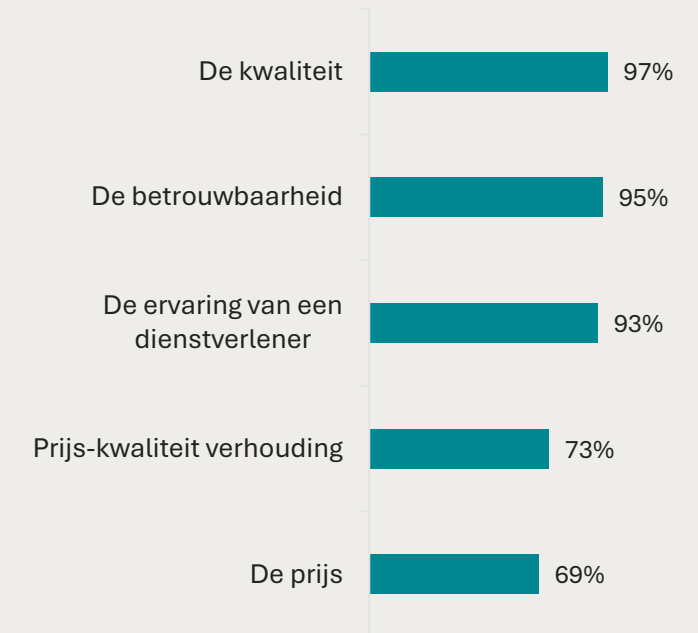
Ik vind het (heel) belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...



Basis: totale steekproef (n = 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)

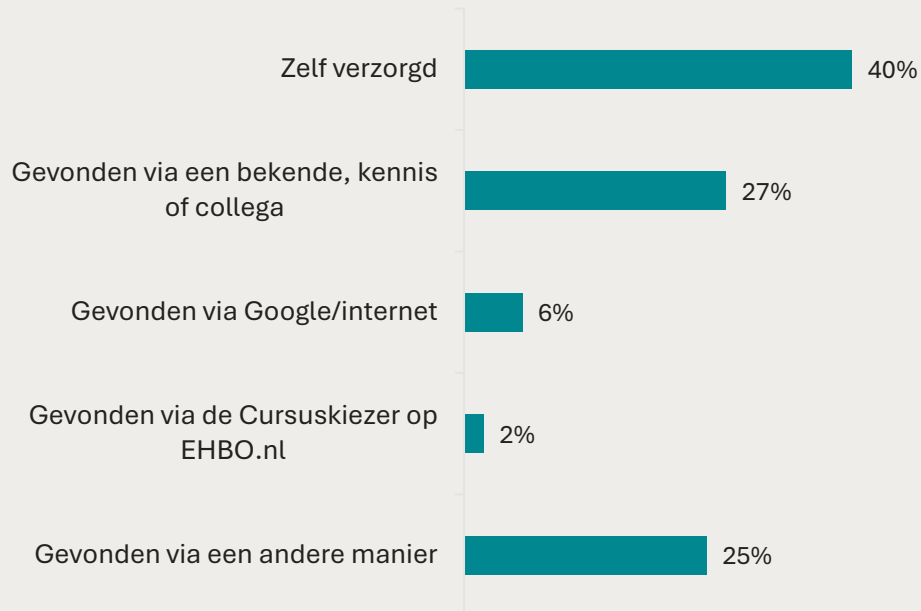


Relatief veel bedrijven vinden het uitbesteden van een cursus aan een externe partij duur. Vier op de tien bedrijven heeft de laatste keer de EHBO-cursus zelf verzorgd.

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

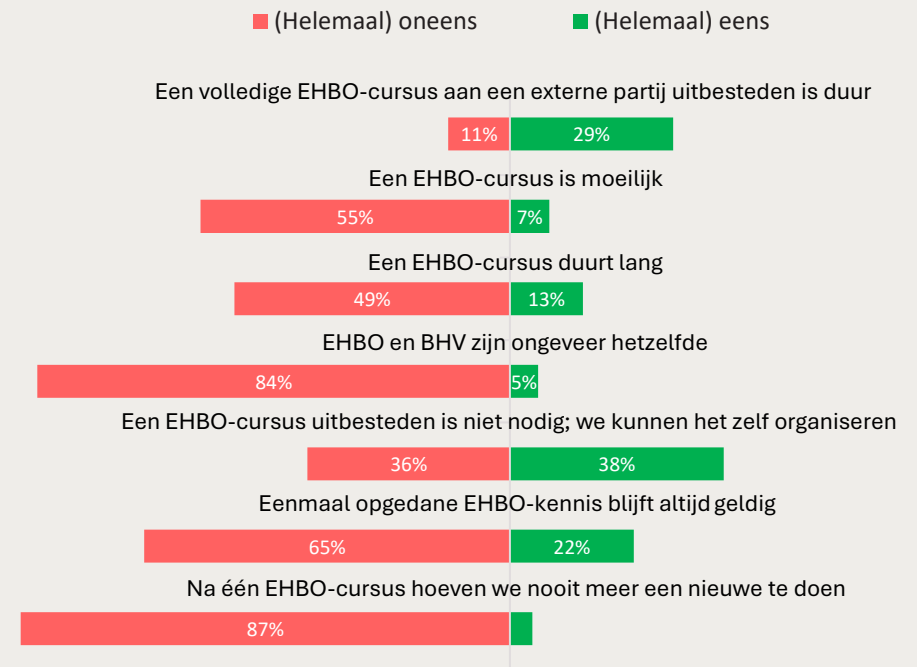
Relatief veel bedrijven hebben de cursus zelf verzorgd; wanneer zij de cursus 'gevonden' hebben, is dat in veel gevallen via een bekende, kennis of collega
Het aantal bedrijven waarvoor het betreffende antwoord geldt.

■ We hebben de EHBO-cursus...



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

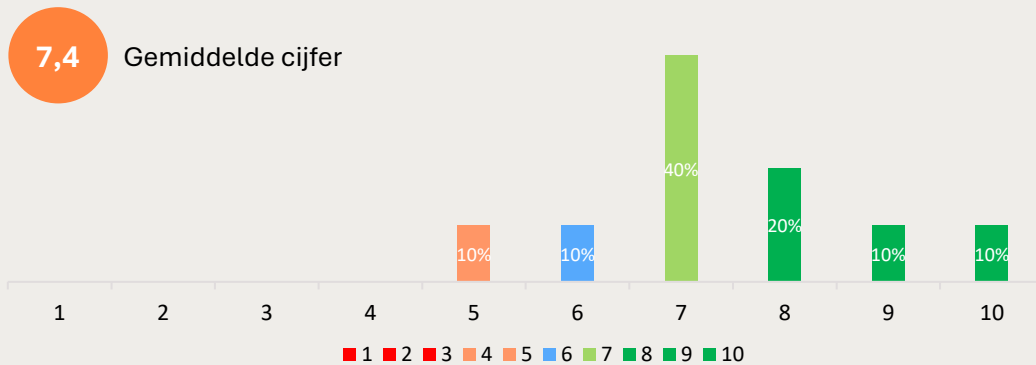


Veel scholen zijn heel tevreden over HOK en zouden HOK aanbevelen; HOK wordt veelal met positieve woorden geassocieerd en drie op de tien scholen vindt HOK 'duur'

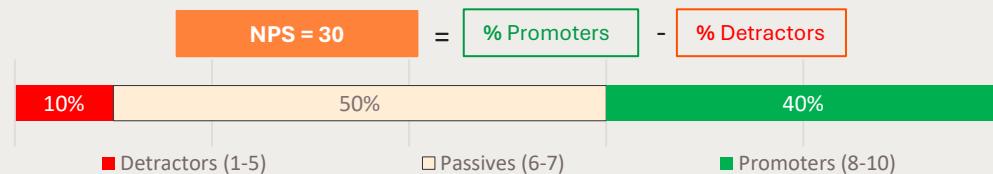


TEVREDENHEID & IMAGO

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)

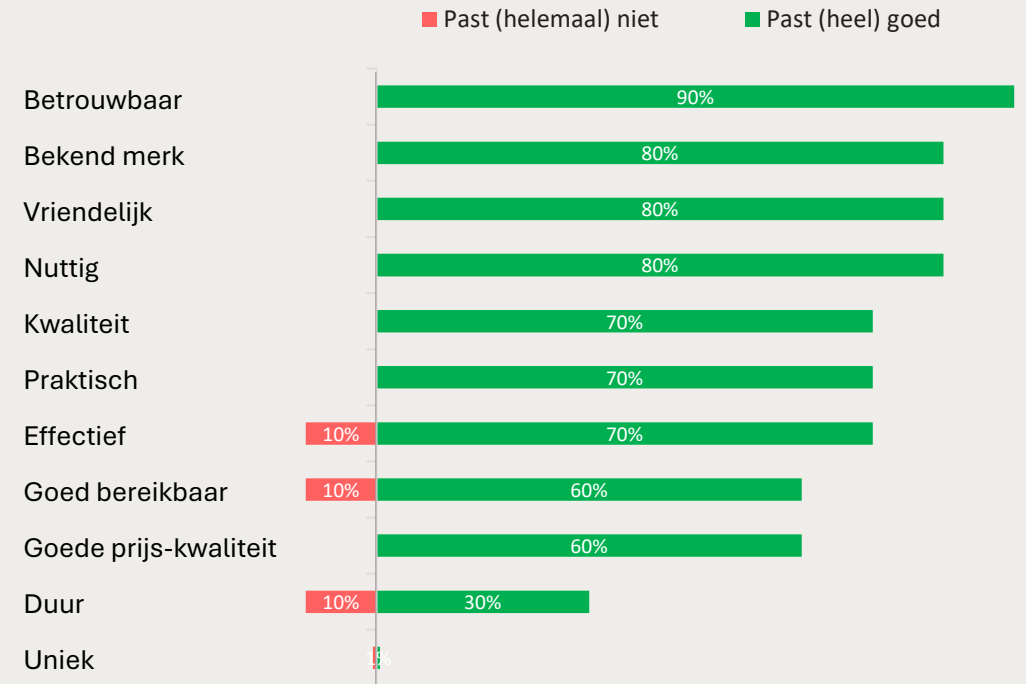


Twee op de vijf scholen zouden HOK als EHBO-dienstverlener aanbevelen
De mate waarin scholen HOK zouden aanbevelen aan andere scholen op een schaal van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (heel erg waarschijnlijk)



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)



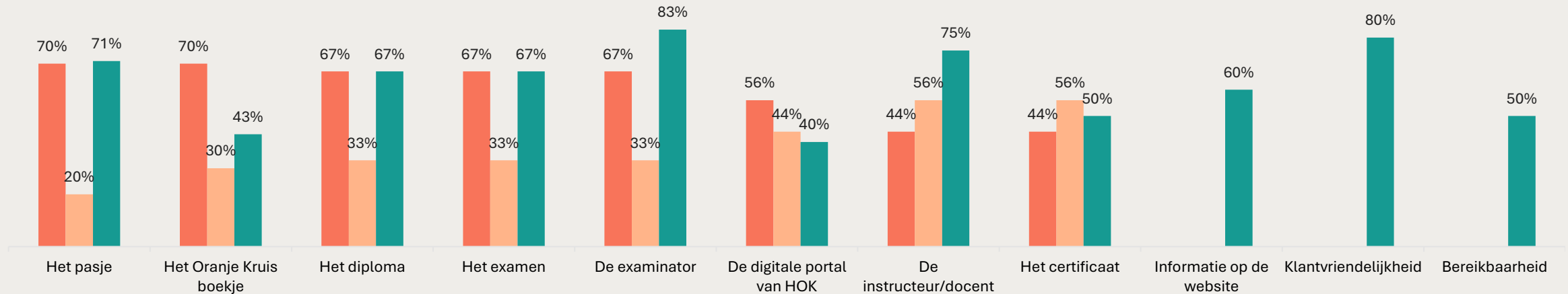
Veel scholen zijn bekend met de verschillende onderdelen van de HOK dienstverlening; Over de meeste onderdelen is (meer dan) de helft tevreden (behalve over het HOK boekje en de digitale portal)



ASPECTEN DIENSTVERLENING

Het onderdeel van de HOK dienstverlening waarover het grootste aantal scholen tevreden is, is 'de examinator', 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)

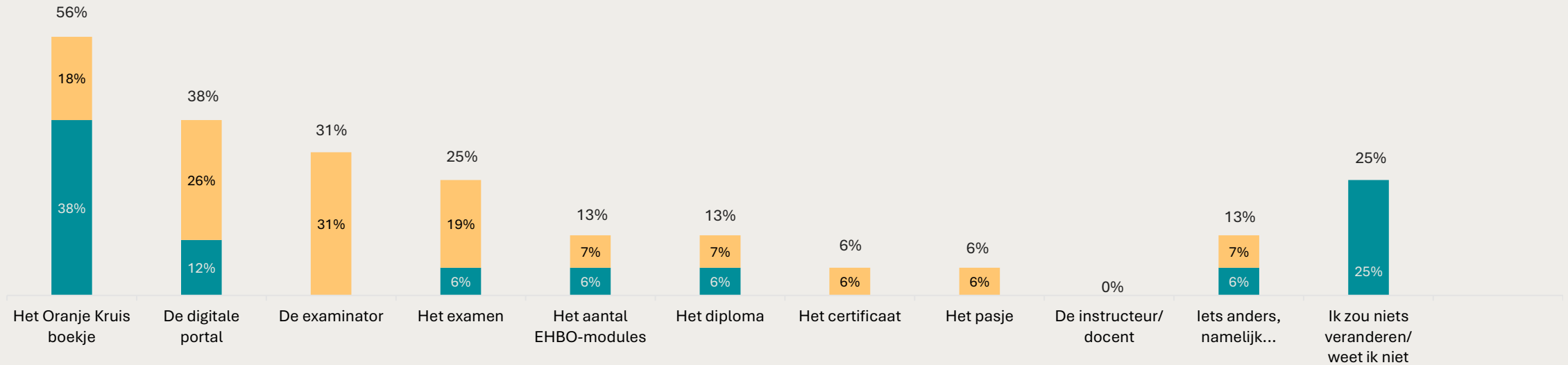


De helft van de scholen zou Het Oranje Kruis boekje veranderen, wanneer zij het bij HOK voor het zeggen zouden hebben

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.

- Dit zou ik als eerste veranderen
- Dit zou ik ook veranderen



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

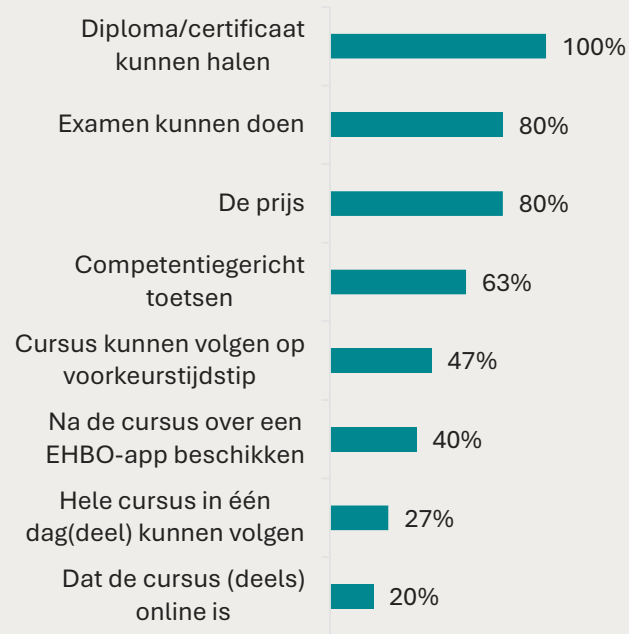


Scholen willen graag weten wie er achter de verschillende onderdelen van de EHBO-cursus zit. Alle ondervraagde scholen willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen.

DOELGROEP-SPECIFIEKE VRAGEN

Scholen willen een officieel diploma of certificaat kunnen behalen

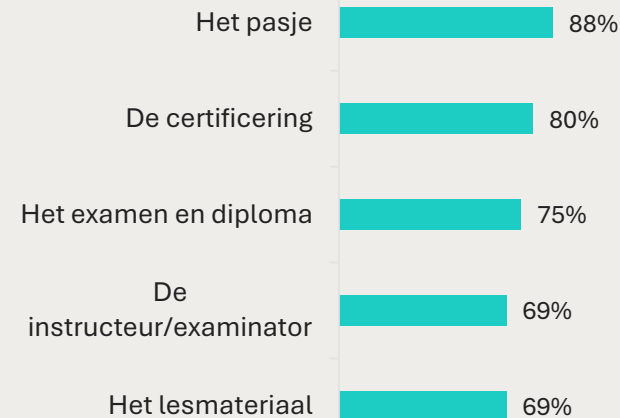
Aantal scholen dat het betreffende kenmerk een belangrijk aspect van een EHBO-cursus vindt



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

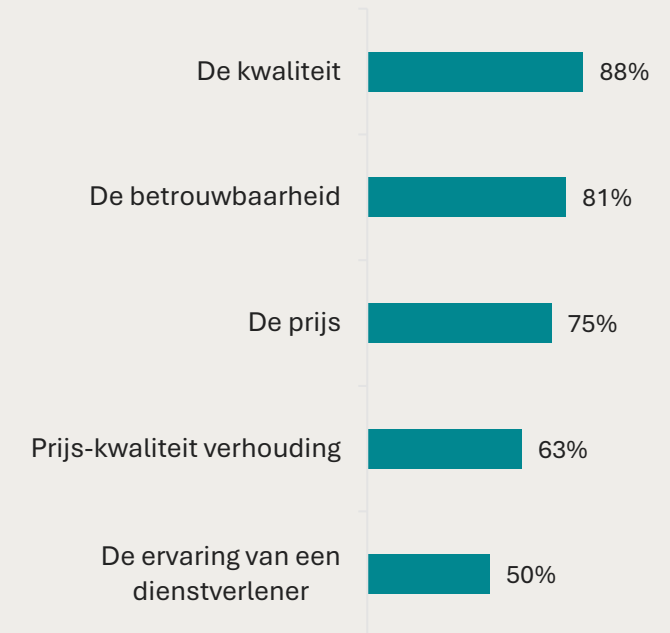
Ik vind het (heel) belangrijk om te weten welke organisatie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beschikbaar stellen van...



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



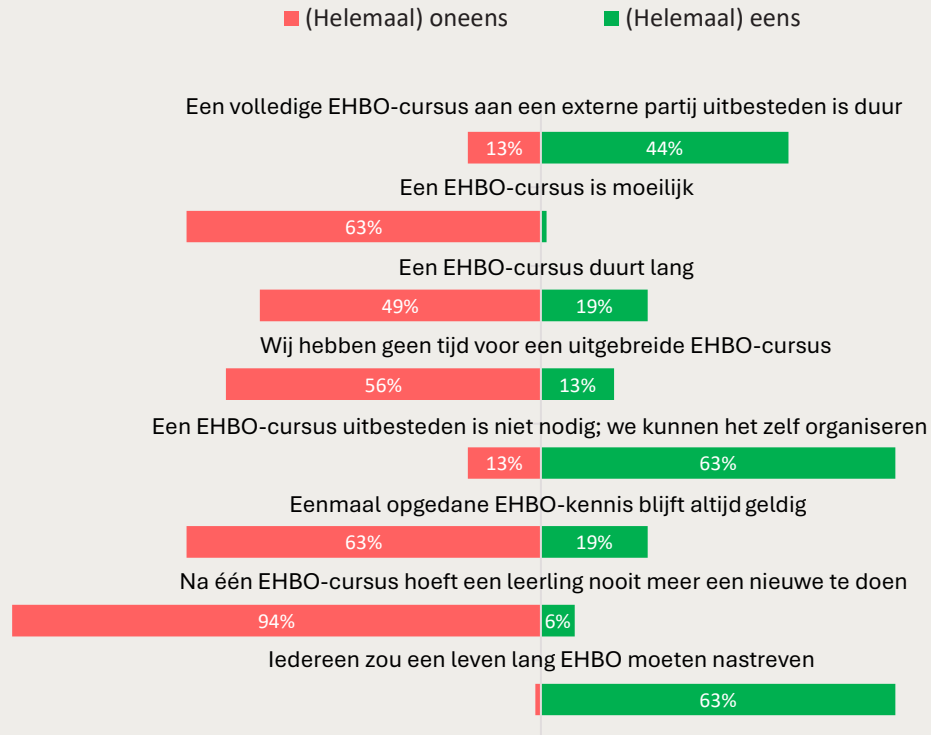
Basis: totale steekproef (n = 16)



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)

