

Klanttevredenheidsonderzoek

Rendement Uitgeverij B.V.
Opleidingen

28-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Rendement Uitgeverij B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	67%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering②		11%		22%	67%
Opleiders			11%		89%
Trainingsmateriaal③				67%	33%
Accommodatie④				22%	56%
Natraject⑤			33%	22%	22%
Organisatie en Administratie⑥			11%	33%	44%
Relatiebeheer⑦		11%	22%	33%	11%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧		22%		33%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			11%	33%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén van de respondenten gaf aan niet de informatie te hebben gekregen die ze hoopte. Dit kwam doordat veranderende wetgeving nog niet was doorgevoerd in de training.
- ③ Eén van de cursisten had graag uitgebreider naslagwerk ontvangen.
- ④ Twee van de respondenten gaven aan dat dit niet van toepassing was omdat zij de cursus digitaal hebben gevolgd.
- ⑤ Twee van de respondenten gaven aan dat dit niet van toepassing was.
- ⑥ Eén van de respondenten gaf aan dat zij hier niet over kon oordelen
- ⑦ Twee van de respondenten gaven aan dat zij hier geen zicht op hadden.
- ⑧ Drie van de respondenten gaven aan hier geen zicht op te hebben, omdat ze niet verantwoordelijk zijn voor de inkoop.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject waren de deelnemers tevreden tot zeer tevreden. Alle cursisten geven aan dat er door hun organisatie meerdere malen een opleiding of cursus is afgenomen bij Rendement Uitgeverijen. Vier cursisten geven aan vaker een opleiding te hebben gevolgd bij deze opleider. Bij drie van de respondenten is Rendement Uitgeverijen een preferred supplier. "Wij kiezen voor Rendement omdat ze altijd op de hoogte zijn van het laatste nieuws en regelgeving. Dit is erg belangrijk voor ons." Werd als een van de redenen aangegeven. Eén van de cursisten geeft aan de opleider gevonden te hebben via de website van een accreditatie bureau.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten geven aan dat zij op het werk folders nieuwsbrieven en e-mails met de nieuwe cursussen ontvangen van Rendement Uitgeverijen. Drie geven aan ook jaarlijks of halfjaarlijks een boekje op het werk te ontvangen waarin het opleidingsaanbod voor die periode staat. Zes van de respondenten geven aan door aanbod van een specifieke cursus in een folder naar de site te zijn gegaan voor meer informatie. “De webpagina van de opleider ziet er goed en duidelijk uit en komt overeen met de gegeven informatie.” Eén van de respondenten gaf aan dat de cursus niet overeenkomt met het aanbod op de site. In plaats van informatie over het specifieke onderwerp kreeg ik algemene basisinformatie over het vakgebied, maar deze had ik al. Misschien omdat de actualiteiten in de politiek nog niet bekend waren. Maar dan moeten ze zo’n cursus niet aanbieden.” Twee van de respondenten zijn actief opzoek gegaan naar een specifieke opleiding op de site van Rendement Uitgeverijen. “Ik wilde meer weten over regels en wetten, zo ben ik na het zoeken op de site terechtgekomen bij de opleiding. De opleiding komt zeker overeen met alles wat op de website staat.” Hoewel de standaard opleidingen niet omgebouwd worden tot semi maatwerk opleidingen werd er door één cursist aangegeven dat er van tevoren werd gevraagd of er voorkeuren waren voor het behandelen van een bepaald onderwerp. Ook gaven meerdere respondenten aan dat zij in de les casussen konden inbrengen.

Uitvoering

Vijf respondenten gaven aan dat de onderwerpen waar zij de cursus over hebben gevolgd zeer theoretisch waren. “Het is gewoon heel droge stof.” Hierdoor was meer afwisseling tussen theorie en praktijk niet van toepassing. Wel geven alle respondenten aan dat er veel mogelijkheid was voorbeelden en situaties uit het werkveld te behandelen. Drie respondenten hebben een meerdaagse cursus gevolgd. Zij geven aan dat er een goede afwisseling is tussen de werkvormen. “Het was heel interactief, soms moesten we een stukje voorlezen, zo houdt je de mensen erbij. Ook wil je graag bij het bespreken van huiswerk graag in ieder geval een antwoord hebben.” Ook hebben de cursisten van de meerdaagse trainingen een proefexamen gedaan en deze klassikaal besproken zodat zij voorbereid waren op het examen. Het examen kon vanuit huis worden gemaakt waarna het cijfer en de correcte antwoorden werden teruggezonden. Ook werd aangegeven dat het prettig was dat er meerdere kleine pauzes waren zodat je je daarna weer goed kon concentreren.

Opleiders

De respondenten zijn zeer tevreden over de opleiders. “Ze kunnen zelfs de meest droge kost nog interessant maken.” Ook wordt er vaak aangegeven dat de trainers goed zijn in het betrekken van de cursisten bij het onderwerp, zelfs wanneer een deel van cursisten de cursus online volgt en de rest klassikaal. Elke cursist geeft aan zelf onderwerpen en casussen te mogen inbrengen waarop duidelijk met vakken kennis werd geantwoord. “Echt een vakidoot hij vindt het gewoon leuk.” “Duidelijk een dame met kennis en een talent voor uitleggen.” Ook geven respondenten aan dat zij de trainers achteraf over de e-mail nog vragen konden stellen mochten zij daar nog behoefte aan hebben.

Trainingsmateriaal

Alle respondenten geven aan een hand-out te krijgen in het online portaal wanneer zij zich in hebben geschreven voor de cursus. Deze kan worden uitgeprint zodat er ruimte ontstaat om er aantekeningen bij te maken. Deze ruimte is er niet wanneer de hand-out niet wordt uitgeprint maar dan kun je op laptop de PowerPoint bijwerken met aantekeningen. Bij een van de meerdaagse cursussen wordt aangegeven dat er ook een wetboek aangeschaft moet worden. Het was volgens een respondent niet helemaal duidelijk of dit verplicht was of niet en zij gaf aan deze nooit gebruikt te hebben. Andere respondenten die deze cursus volgde geven aan dit als naslagwerk te kunnen gebruiken. Eén respondent geeft aan oefen examens te hebben gemaakt als onderdeel van de training.

Accommodatie

Twee van de respondenten geven aan alleen online de cursussen te hebben gevolgd. De respondenten die op locatie hun training hebben gevolgd gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de locaties en de kwaliteit van de lunch “Je kon zelf steeds frisdrank, koffie en koekjes pakken.” Twee van de respondenten gaven aan dat een locatie niet makkelijk bereikbaar was en het lastig was een parkeerplek te vinden de andere respondenten gaven juist een heel positieve waardering voor de bereikbaarheid en de mogelijkheid te parkeren. Twee van de respondenten geven aan dat zij zich hadden opgegeven voor een cursus van een locatie maar helaas door te weinig aanmeldingen naar een andere locatie te zijn overgeplaatst. Zij geven aan dat het prettiger was geweest wanneer zij op de gekozen locatie de cursus hadden kunnen volgen in verband met reistijd.

Natraject

Hoewel de meeste respondenten aangeven dat een natraject niet van toepassing is benoemen ze allemaal dat ze de docent ook na de cursus te mogen e-mailen om te sparren. Bij de meerdaagse cursussen wordt een thuis examen afgenomen. Hiervan wordt het cijfer en de correcte antwoorden meegestuurd. Deze wordt niet geëvalueerd. Ook hier geven de respondenten aan dat ze de docent zouden kunnen e-mailen, geen van hen heeft dit echter nodig geacht. Bij alle cursussen krijg je een certificaat van deelname wanneer je aanwezig bent en betaald. Deze kun je terugvinden in het online portaal en krijg je wanneer je een korte evaluatie over de cursusdag(en) invult.

Organisatie en Administratie

Respondenten geven aan dat je snel bevestiging krijgt na inschrijving. Ook wordt door middel van een e-mail aangegeven wanneer het lesmateriaal online staat. Daarnaast geven respondenten aan wanneer je een specifieke vraag hebt er snel wordt gehandeld. “Ik heb wat contact gehad met de administratie omdat de locatie wisselde. Ik kreeg daar snel antwoord op en van dezelfde persoon dat geeft het gevoel dat je een vast contactpersoon hebt.” Wel werd er door drie respondenten aangegeven dat het antwoord op algemenere vragen en vragen over het debiteuren beheer meer dan een week kon duren, dit vonden zij wat lang. Eén van de respondenten gaf aan dat zij iets later hoorden dat er niet genoeg plek was op één locatie. “Wij waren met zijn vieren op een locatie ingeschreven, hier was geen plek voor vier personen en dat hoorden we pas later. Dat moet tegenwoordig anders kunnen, bijvoorbeeld dat je ziet dat er maar twee plaatsen beschikbaar zijn.”

Relatiebeheer

De respondenten geven aan dat er folders, nieuwsbrieven e-mails en boekjes binnenkomen. Eén respondent geeft aan dit niet zo prettig te vinden. “Dat is prima, maar als ik contact wil dan zoek ik dat zelf wel.” Ook zijn er een aantal deelnemers die aan geven het prettiger te vinden wanneer het inderdaad meer relatiebeheer zou zijn en iets minder verkoop. “Bijvoorbeeld dat ze een e-mail sturen met; Let op! De wetgeving verandert zo en zo.” Twee andere respondenten vinden de frequentie wat hoog van de verzonden e-mails. “De e-mails zijn niet allemaal voor mijn vakgebied en je kunt je alleen helemaal in of uitschrijven. Het zijn fijn zijn als ik kon aanvinken wat voor mij relevant is omdat ik ze nu eerder niet lees.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Er zit een groot verschil in de beoordelingen van de prijs-kwaliteitverhouding. Aan de ene kant zegt één respondent: “Niet buitensporig anders zou ik mij er niet voor aanmelden. We weten wel dat de kwaliteit goed is dus nemen we soms de prijs voor lief.” Een andere respondent vond het prijsverschil tussen online en klassikale trainingen niet te verantwoorden. “Het verschil tussen virtueel en locatie in prijs vind ik te klein. Je hoeft geen lokaal te huren en geen lunch te verzorgen; een verschil van dertig euro vind ik dan niet in verhouding.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het algemeen waren de meeste deelnemers zeer tevreden over de opleidingen bij Rendement Uitgeverijen. Met name de trainers worden genoemd als een reden om voor Rendement te kiezen omwille van hun vakkenis én manier van het overbrengen van nogal theoretisch onderwerpen. Ook wordt het feit dat de opleider op de hoogte is van de laatste juridische veranderingen genoemd als argument om te kiezen voor Rendement Uitgeverijen. Respondenten zijn tevreden met de uitvoering en het resultaat van de cursussen die zij volgen. Wel wordt er aangegeven dat op sommige randzaken, zoals de communicatie over de locaties en het trainingsmateriaal, nog winst te behalen valt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Rendement Uitgeverij B.V. Opleidingen op 28-03-2024.

Algemeen

Rendement Uitgeverij staat bekend om haar uitgebreide, multimediale portfolio, gericht op professionals in het midden- en kleinbedrijf met een focus op HR, Salaris, Arbo, OR, Financieel, en Fiscaal. Deze uitgeverij onderscheidt zich door haar aanbod van hoogkwalitatieve, actuele en praktijkgerichte content, waaronder vakbladen, digitale naslagwerken, opleidingen, congressen en een actuele e-nieuwsbrief. Met meer dan 20 jaar ervaring in het informeren over cruciale wet- en regelgeving, heeft Rendement.nl zich gevestigd als een online expert, waar klanten direct antwoorden kunnen vinden in een uitgebreide kennisdatabank of via een team van zakelijke adviseurs. Rendement Congressen & Opleidingen is een onderdeel van Rendement Uitgeverij. Voortdurende ontwikkelingen in digitalisering en het aanbieden van nieuwe productvormen, zoals e-learnings en boeken, tonen de innovatieve aanpak van de uitgeverij om te voldoen aan de veranderende behoeften van haar doelgroep.

Kwaliteit

Rendement Uitgeverij biedt kwalitatieve, actuele trainingen met directe praktijktoepassing. Heldere communicatie kenmerkt het voortraject, met automatische bevestigingen en toegankelijke voorbereidingsmaterialen. Flexibiliteit bij wijzigingen of annuleringen onderscheidt Rendement van concurrenten. Het kernteam van docenten, zorgvuldig geselecteerd op basis van ervaring en netwerkreferenties, is essentieel in het samenstellen en adviseren over trainingsmethodieken. Nieuwe trainers worden ingewerkt door praktijkervaring en ondersteund door regelmatige professionaliseringsinitiatieven. Kwaliteitsborging gebeurt door deelnemersevaluaties en feedbackmechanismen, met directe actie op ontvangen suggesties en klachten. Rendement benadrukt de toepasbaarheid van de lesstof via praktijkvoorbeelden en checklists, gericht op een naadloze overgang van leren naar praktijkimplementatie. Rendement hecht sterk aan meting en borging van de kwaliteit. Ze richten zich met de impact van de trainingen op professionele ontwikkeling. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter. Indien nodig anticipeert men op onderdelen waar verandering gewenst is.

Continuïteit

Met het oog op de toekomst ziet Rendement kansen in de ontwikkelingen rond social media en kunstmatige intelligentie. Dankzij extra budget en capaciteit, verstrekt door nieuwe eigenaren, anticipeert Rendement op significante groei in de komende jaren. Het werven van opdrachten gebeurt voornamelijk onder eigen abonnees, via LinkedIn en externe adresbestanden. Het klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door Cedeo, en de inzichten verkregen uit gesprekken bevestigen de verwachting dat de continuïteit van de opleidingen met open inschrijving voorlopig goed gewaarborgd is. Rendement blijft vooruitkijken om zich aan te passen aan en te profiteren van de dynamische ontwikkelingen in het educatieve landschap.

Bedrijfsgerichtheid

De respondenten van het onderzoek prijzen Rendement om zijn klantgerichtheid, deskundigheid en betrouwbaarheid. Hun abonnementen zorgen ervoor dat ze altijd up-to-date zijn. De trainers koppelen lesstof effectief aan de dagelijkse praktijk, wat leidt tot een naadloze overgang van theorie naar praktijk. Dit heeft geresulteerd in een trouw en loyaal klantenbestand. Rendement volgt marktontwikkelingen via vakbladen, nieuwsbrieven en netwerkevenementen. Het bedrijf stemt zijn aanbod af op klantbehoeften door incompany-trainingen aan te bieden die naar wens aangepast kunnen worden. Dit aanbod past Rendement aan op basis van actualiteiten, ideeën van docenten en marktvraag, wat zorgt voor een aanhoudend sterke klantrelatie.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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