

Klanttevredenheidsonderzoek

Rendement Uitgeverij B.V.
Opleidingen

10-02-2022



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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			13%	50%	38%
Opleidingsprogramma			13%	50%	38%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal				75%	25%
Accommodatie②				25%	25%
Natraject③				62%	25%
Organisatie en Administratie④				75%	13%
Relatiebeheer⑤				13%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ④ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject, zoals Rendement dat verzorgt bij trainingen met een open inschrijving, is een ruime meerderheid van de referenten (zeer) tevreden. Sommigen geven aan dat zij al eerder een trainingen bij Rendement hebben gevolgd en dat het een logische keuze was om opnieuw een cursus bij hen te boeken. Anderen zijn door hun netwerk op hen geattendeerd. De inschrijving verloopt soepel en men ontvangt vervolgens snel een bevestiging daarvan. Ook delen enkele respondenten mee dat zij een abonnement op Rendement hebben lopen en van daaruit goed op de hoogte worden gebracht van het aanbod. Eén van hen zegt: "Ze bieden een compleet pakket aan. Ook voor het verkrijgen van PE-punten dus dat was voor mij een logische keuze voor inschrijving." Eén geïnterviewde is neutraal in zijn beoordeling omdat hij meerdere trainingen bij Rendement heeft gevolgd die, wat hem betreft, niet allemaal even goed voldoen aan de verwachtingen aan de voorkant.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent geeft eveneens een tevreden noch ontevreden beoordeling over het programma. Hij verklaart zijn oordeel als volgt: “Soms komt de uitvoering niet overeen met de verwachtingen die ik had. Ik had me bijvoorbeeld ingeschreven maar uiteindelijk bleek het niveau erg laag. Dat vond ik zonde van mijn tijd. Mijn advies zou dan ook zijn om dit nog duidelijker vooraf te communiceren.” De anderen tonen zich wel tevreden in dit stadium. “Op de website staat alles heel duidelijk uitgelegd”, “Een collega van mij had deze cursus al eerder gevolgd. Dus de schriftelijke informatie was puur een aanvulling op wat ik van hem had gehoord” en “Het liep niet helemaal soepel bij de inschrijving maar daar heeft men snel op gereageerd”, vertellen enkele respondenten. Ook blijkt uit de gesprekken dat de prijsstelling eveneens duidelijk is waarbij staat vermeld wat de prijs voor abonneementhouders is en de prijs voor niet-leden. Ook geeft men aan bij de bevestiging een inlogcode te krijgen. Volgens de referenten werkt dat ook naar behoren.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen kent louter positieve reacties. Een meerderheid van de referenten is zelfs zeer positief. Men geeft aan dat de programma's in de uitvoering een goede balans kennen tussen theorie en praktijk en dat er voldoende ruimte voor interactie is. Dat melden zowel de deelnemers die fysiek onderwijs hebben genoten als de deelnemers die de cursus online hebben gevolgd. Enkele citaten ter toelichting: “We waren met een kleine groep online verbonden. Wat ik knap vond, was dat ook deze vorm van trainen voldoende ruimte liet voor interactie. Bovendien waren er veel pauzes ingepland en dat werkte erg plezierig”, “Ik heb de training fysiek kunnen volgen en vond de opzet prima. We kregen theorie, afgewisseld met praktische oefeningen. Ook was er alle ruimte voor het stellen van persoonlijke vragen”, “Uiteindelijk heb ik voldoende handvatten gekregen en tips om tot oplossingen te komen. Het werkte heel fijn. Ook omdat ik inzicht kreeg in waar ik de handleidingen zou kunnen vinden” en “De uitvoering gebeurde live maar tegelijkertijd was er ook een online verbinding gelegd. Voor de laatste groep was het jammer want een technische storing leidde ertoe dat zij moesten afhaken. De cursus was vooral gericht op kennisoverdracht maar we konden eveneens voorbeelden uit onze dagelijkse praktijk voorleggen.”

Opleiders

Over de opleiders is men (zeer) lovend. Dat geldt zowel voor de trainer als de acteur die wordt ingezet. De respondenten prijzen hen om hun didactische kwaliteiten maar zeker ook om hun kennis. Zo worden zij nog nader beschreven: “Je kon merken dat de trainer veel ervaring had. Hij was niet alleen deskundig maar wist ons ook geboeid te houden”, “Iedereen voelde zich veilig in de training”, “De docent behandelde niet alleen de lesstof maar veel meer. Zo bleek dat hij veel ervaring had”, “Buiten het feit dat ik hem in de uitvoering goed vond, bleef hij ook na afloop nog voor ons bereikbaar als we nog vragen zouden hebben”, “Ik zou de trainer willen typeren als deskundig, rustig, betrouwbaar en helder” en “De docent had een leuke en vlotte manier van lesgeven.”

Trainingsmateriaal

De referenten vertellen dat het trainingsmateriaal beschikbaar is in de online omgeving. Zij kunnen ervoor kiezen om het zelf uit te printen. “En dat vind ik prima. Ik print het inderdaad uit zodat ik zelf aantekeningen daarop kan maken”, zo geeft één van hen ter toelichting aan. Een tweede: “Je krijgt een heleboel informatie maar niet alles wordt behandeld. Van mij hoeft dat ook niet. Ik waardeer het dat ik zelf kan beslissen of ik extra materiaal kan lezen.” Tevens delen respondenten mee dat alles ook als naslagwerk te gebruiken is. Ook blijkt uit de gesprekken dat bij een aantal cursussen een deel van het lesmateriaal vooraf al beschikbaar is zodat men zich kan voorbereiden. Ook kan de docent nog extra slides toevoegen. Al met al is dit voor de referenten aanleiding voor een positieve waardering op het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Vier referenten geven aan geen zicht te hebben op de accommodatie. Dat heeft er ook mee te maken dat een aantal cursussen online heeft plaatsgevonden. Degenen die fysiek aanwezig zijn geweest, beoordelen de gebruikte accommodaties als goed en zeer goed. Men is te spreken over alle faciliteiten zoals de techniek en de catering. Eveneens is men van mening dat de locatie goed bereikbaar is en er voldoende parkeerplekken voorhanden zijn. Zoals één van hen verklaart: “Alles was tip top geregeld. De medewerkers waren erg behulpzaam en vriendelijk.”

Natraject

Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers een evaluatieformulier aangereikt krijgen. Ofwel aan het eind van een training of via de mail. Het bijbehorende certificaat is voorhanden in de online leeromgeving zodat mensen het zelf kunnen uitprinten, indien gewenst. Het rendement van een cursus wordt, door een aantal respondenten als volgt omschreven: "Wat ik vooral heel fijn vond, was om te merken dat we de handelingen goed uitvoeren. We doen het dus op de juiste manier", "Ik beschik nu over de meest actuele jurisprudentie waarbij ik de ondersteunende documenten als heel waardevol ervaar", "Ik voel me zekerder in de uitoefening van mijn functie", "Het werk kan ik nu efficiënter indelen" en "Mijn kennis is vermeerderd. Maar ik heb ook praktische handvatten gekregen waar ik in de dagelijkse praktijk echt mee aan de slag kan." Een geïnterviewde meldt dat hij examens heeft moeten doen en een diploma toegestuurd heeft gekregen. Al met al zijn de respondenten (zeer) tevreden op dit onderdeel. Een laatste geeft geen oordeel omdat hij zich een aantal zaken niet goed kan herinneren.

Organisatie en Administratie

Goede scores heeft men eveneens over voor de organisatie en administratie. Men ervaart Rendement als klantvriendelijk en flexibel. Afspraken worden goed nagekomen en de bereikbaarheid is, volgens de referenten, eveneens in orde. Ook al bemerkt één van hen dat het soms niet vlekkeloos gaat, geeft hij wel aan dat alles snel en goed wordt opgelost. Een volgende vertelt: "Ik had me ingeschreven voor een verdiepende cursus maar ik werd keurig gebeld dat er geen groep gevuld kon worden. Tevens hebben ze me toen een aantal alternatieven voorgelegd." Ook verklaart een geïnterviewde: "Je krijgt altijd keurig een herinneringsmail." Tot slot meldt een respondent: "Ik wilde graag alleen maar fysiek de les volgen. Dus ik vroeg of ik het kon verschuiven. Dat was geen enkel probleem. Tevens ontving ik daarvan snel een bevestiging." Een geïnterviewde heeft hier geen zicht op en geeft geen mening.

Relatiebeheer

Veruit de meeste referenten geven aan dat er niet echt sprake is van enig relatiebeheer. Daarom geven zij geen oordeel op dit onderdeel. Sommigen delen wel mee dat ze nieuwsbrieven ontvangen. Zoals één van hen zegt: "Ik vind dat ik goed wordt geïnformeerd via ons abonnement. Maar wat ik daarnaast erg waardeer, is dat ze kosteloze adviezen geven. Ik had een advocaat nodig die uitgebreid de tijd voor me heeft genomen. Ik kreeg ook meteen antwoord." Deze respondent is dan ook tevreden over het door Rendement gevoerde relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding kent een unaniem oordeel. Men ervaart deze als goed. Hoewel menigeen erbij vermeldt de prijs aan de hoge kant te vinden, ervaart men het in balans met de geleverde kwaliteit. Ook maakt een enkeling melding van het feit dat men geen vergelijkend onderzoek heeft gedaan. Maar een ander merkt daarover op: "Ik denk dat ze redelijk marktconform opereren."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden zijn over het totaal. Een meerderheid is zelfs zeer tevreden. Gevraagd naar de meest positieve punten, wordt onder meer geantwoord: "Het zijn gekwalificeerde docenten die van toegevoegde waarde zijn", "Ik ervaar hen als laagdrempelig en deskundig", "De communicatie is duidelijk en de online leeromgeving werkt prima", "Het verwachtingsmanagement aan de voorkant is goed te noemen", "Ik ervaar hen als een professionele partij" en "De informatie komt uit een betrouwbare bron en is actueel." Naast hetgeen al eerder in dit rapport is benoemd, geeft men nog de volgende aandachtspunten door: "Bij de administratieve verwerking kunnen de punten nog wat meer de op 'i' worden gezet. Ook vind ik dat men soms sneller kan schakelen op feedback" en "De docent vond ik iets te lollig en minder passend bij het onderwerp." Tot slot delen alle referenten mee dat zij Rendement aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Rendement Uitgeverij B.V. Opleidingen op 10-02-2022.

Algemeen

Rendement Uitgeverij biedt een multimediaal portfolio aan adviserende vakbladen, themadossiers, digitale naslagwerken, informatieve opleidingen/congressen, actuele e-nieuwsbrieven en Rendement.nl. De producten zijn voornamelijk bedoeld voor staffunctionarissen in het midden- en kleinbedrijf. De website Rendement.nl van de uitgeverij, wordt gezien als de online expert op maat. Vragen worden direct beantwoord binnen de uitgebreide kennisdatabank of via een team van zakelijke adviseurs. Al ruim 20 jaar informeert Rendement Uitgeverij tienduizenden professionals over belangrijke wet- en regelgeving op hun vakgebied. De vakbladen worden gemaakt door een deskundige redactie en behoren tot de meest gelezen magazines in Nederland. Rendement Congressen & Opleidingen is een onderdeel van Rendement Uitgeverij.

Kwaliteit

Het team aan kerndocenten, staat in nauw contact met Rendement. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de cursussen en het trainingsmateriaal. Tevens zijn zij ook belangrijke sparringpartners voor de wijze waarop trainingen worden uitgevoerd. De afgelopen periode heeft Rendement de cursussen zowel fysiek als online als hybride aangeboden. De inzichten die men daaruit heeft opgedaan, vormen de basis voor de manier waarop congressen en trainingen in 2022 gestalte gaan krijgen. Rendement hecht sterk aan meting en borging van de kwaliteit. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter. Indien nodig anticipeert men op onderdelen waar verandering gewenst is.

Continuïteit

Rendement heeft direct weten te schakelen op veranderde marktomstandigheden. Docenten hebben eveneens hun vaardigheden aangescherpt zodat zij goed toegerust zijn om op verschillende werkwijzen te acteren. Rendement volgt de ontwikkeling van, en behoefte naar, webinars en e-learning nauwlettend. De ervaring is echter dat cursisten die bij hen inschrijven, vooral geïnteresseerd en gebaat zijn bij klassikale lessen. Voor de komende periode bekijkt men alle mogelijkheden om hen zo optimaal mogelijk van de meest actuele informatie te voorzien. Op basis van het resultaat van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, is de verwachting dat de continuïteit van de opleidingen met open inschrijving voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek zien Rendement als een klantvriendelijke, deskundige en betrouwbare partner. Velen hebben een abonnement bij hen waardoor zij goed op de hoogte worden gesteld van de meest actuele informatie. De trainers weten aan te sluiten bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers waardoor er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk plaatsvindt. Mede dankzij de kwaliteit en eerdere goede ervaringen kan Rendement spreken over een trouw en loyaal klantenbestand.

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