

Klanttevredenheidsonderzoek

Laudius B.V.

10-08-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Laudius 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 E-LEARNING	3
BEZOEKVERSLAG	6
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 jaaronzet 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Inhoud			10%	70%	20%
Opleiders②			10%	30%	20%
Leeromgeving				80%	20%
Afronding				100%	
Organisatie en administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				30%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Niet alle referenten hebben hier een mening over

③ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal online opleidingen georganiseerd door Laudius B.V. (hierna te noemen Laudius) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij hebben verschillende online trainingen, opleidingen of cursussen afgenomen. De meeste referenten hadden nog niet eerder over Laudius gehoord. Zij zijn door google, (online) advertenties of door aanbevelingen van anderen bij Laudius terecht gekomen. Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop Laudius vormgeeft aan het voortraject. Er is veel informatie te vinden via de website van Laudius en het aanmelden gaat ook eenvoudig en digitaal. Een van de respondenten vertelt: "Ik had naar aanleiding van de informatie die ik las nog wat vragen. Er stond op de site goed aangegeven wat je bij eventuele vragen nog kon doen, namelijk contact opnemen met een medewerker. Dat heb ik vervolgens gedaan". Een andere referent zegt: "Aanmelden was heel eenvoudig en ik kreeg supersnel alle benodigde inloggegevens".

Opleidingsprogramma

Laudius verschaft volgens alle referenten voldoende duidelijkheid over de inhoud van de verschillende opleidingen en cursussen. Volgens de referenten is er veel informatie op de website van Laudius te vinden. Een van hen vertelt: “Toen is mij oriënteerde op de cursus, heb ik hier veel aan gehad. Volgens mij stond er een beschrijving per onderdeel en was er ook een algemene inleiding. Voor mij was dat voldoende om vast te stellen dat de cursus geschikt voor mij was”. Ook de overige referenten zijn van mening dat het opleidingsprogramma goed wordt weergegeven door Laudius. Een van de geïnterviewden had nog wat aanvullende vragen op dit vlak en hij vertelt dat hij toen telefonisch contact heeft opgenomen met Laudius: “Ik ben daar vriendelijk en vooral deskundig te woord gestaan. Ik heb daar veel aan gehad”.

Inhoud

De respondenten zijn voor het overgrote deel tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de training. “Alle aspecten komen op overzichtelijke wijze aan bod, het is een toegankelijke cursus,” aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere tevreden deelnemer zegt: “Het prettige aan een e-learning is dat je je eigen tijd kan indelen. En in dit geval is er ook nog eens een heel duidelijke opzet met veel goede voorbeelden en oefeningen zodat het steeds overzichtelijk blijft”. Een laatste citaat nog, specifiek over het oefenen: “Omdat je er in de praktijk mee aan de slag gaat, is oefenen en veel praktijksituaties zien erg belangrijk. In deze opleiding was daar heel veel aandacht voor”. Een van de referenten geeft hier een neutrale score omdat hij een iets hoger niveau had verwacht: “Ik vind dat er soms iets te veel aan de oppervlakte werd gebleven, het had voor mij wel iets pittiger en diepgaander gemogen”.

Opleiders

Niet alle referenten kunnen iets over dit onderdeel zeggen. Bij sommigen was niet echt sprake van begeleiding door een docent. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een oordeel over dit onderdeel. De overige referenten zijn over het algemeen tevreden tot zelfs zeer tevreden over de begeleiding: “De huiswerkopgaven worden altijd van goede feedback voorzien, daar kan ik echt wat mee”. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: “Ik ben heel blij met de begeleiding vanuit Laudius, de docenten zijn er echt om je te ondersteunen en ze luisteren goed naar je vragen en geven hier gericht antwoord op”. Een van de referenten geeft aan dit onderdeel een neutrale score omdat hij vindt dat hij soms wat lang moet wachten tot hij feedback op zijn gemaakte werk ontvangt: “Als je het hebt ingeleverd, wil je ook zo snel mogelijk weten hoe je het hebt gedaan. Je zit dan nog goed in de stof. Als je te lang moet wachten op een reactie, moet je er soms weer helemaal inkomen”.

Leeromgeving

Over de digitale leeromgeving niets dan lof van deze referenten, iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. De digitale leeromgeving wordt beschreven als “gebruiksvriendelijk”, “overzichtelijk en volledig” en “mooi vormgegeven”. Deze omschrijvingen worden door de andere referenten onderschreven, zij hebben niets aan te merken op de leeromgeving zoals die door Laudius wordt aangeboden. Zij vinden het prettig werken en op technisch vlak hebben ze ook geen problemen ondervonden. Dat verklaart dan ook de hoge scores die de referenten aan dit onderdeel hebben gegeven.

Afronding

Als deelnemers de opleiding of training succesvol afronden, ontvangen zij in veel gevallen een certificaat. Referenten geven aan dat dit proces goed verloopt, zij hebben dit certificaat allemaal zonder problemen ontvangen: “Het voelt ook gewoon prettig om een tastbaar bewijs te zien van je inspanningen”. Een van de referenten vertelt nog: “Voor deze training is dit een prima manier, je laat hiermee zien dat je voldoet aan de normen”. Er worden hier geen andere vormen van afronding genoemd zoals bijvoorbeeld een mondeling evaluatiegesprek of assessment als afsluiting van de opleiding. Wél noemen de referenten in veel gevallen het digitale evaluatieformulier dat ze na afloop hebben ingevuld: “Ik vind het goed dat Laudius hier aandacht aan besteedt. Met onze opmerkingen kunnen ze in de toekomst nog betere opleidingen bieden”. Veel respondenten geven in dit kader nog aan dat ze tevreden zijn over de bereikte doelen: “De opleiding heeft mij gebracht wat ik had verwacht, ik ben tevreden over het resultaat van mijn inspanningen”.

Organisatie en administratie

Op organisatorisch en administratief vlak heeft Laudius de zaken goed voor elkaar volgens de geïnterviewden. Iedereen is hier tevreden over en twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". "Je merkt aan alles dat je te maken hebt met professionals, de zaken zijn gewoon netjes georganiseerd en het zit allemaal goed in elkaar," aldus een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "Ze zijn goed bereikbaar en als er wel een haperingen waren in het programma, kon ik altijd snel om hulp vragen. En negen van de tien keer bleek ik zelf iets fout te hebben gedaan". Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen duidelijk zijn en dat deze overeenkomen met wat er vooraf is afgesproken: "Hier heb ik niets op aan te merken". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren met betrekking tot dit onderdeel en dat verklaart dan ook hun grote tevredenheid met betrekking tot dit onderdeel.

Relatiebeheer

Zeven referenten geven aan dat er in hun geval niet echt sprake is van 'relatiebeheer'. Zij zeggen dit ook niet te missen. De overige referenten zijn tevreden over dit onderdeel maar ze hebben hier verder weinig aan toe te voegen. Een referent merkt nog op dat het relatiebeheer vanuit Laudius zeer beperkt is en dat dit voor hem helemaal prima is maar dat hij zich voor kan stellen dat anderen behoefte hebben aan wat meer contact: "Daar is misschien nog winst te behalen".

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen/cursussen en de kwaliteit zijn de referenten erg te spreken. Bijna iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Een zeer redelijke prijs voor een goed doordacht programma. Het is actueel en gebruiksvriendelijk dus wat mij betreft het geld waard", "De prijs is vergelijkbaar met andere aanbieders en de inhoud is in orde" en "Ik ben erg tevreden over deze cursus van Laudius, ze leveren wat ze beloven en zorgen daarnaast voor een goede service en dienstverlening". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht. De respondent die hier een neutrale score geeft, had wat meer van de inhoud verwacht en vindt daarom de prijs aan de hoge kant.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal e-learningtrajecten die zijn verzorgd door Laudius komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Zij zijn tevreden over het hele traject en hebben op geen enkel onderdeel een onvoldoende score gegeven. Zij verklaren hun tevredenheid als volgt: "Laudius is als professionele aanbieder uitstekend op de hoogte van alle relevante zaken. Dit weten ze prima te verwerken in hun aanbod en dat is daardoor zeer nuttig en actueel". Een andere respondent merkt nog op dat Laudius niet alleen een goed inhoudelijk programma heeft maar dat ook de service serieus wordt genomen: "Ze zijn heel goed bereikbaar en staan ook open voor opmerkingen". Het enige verbeterpunt dat door een van de referenten naar voren wordt gebracht, betreft het relatiebeheer; dit zou misschien nog iets actiever kunnen worden aangepakt. Een grote meerderheid van de respondenten is dermate tevreden over het aanbod van Laudius dat ze hen zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Ook zouden ze zelf in de toekomst graag nog eens gebruik maken van het opleidingsaanbod van Laudius: "Het lijkt me leuk om in de toekomst een verdieping te gaan volgen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Laudius B.V. op 10-08-2023.

Algemeen

Laudius is een aanbieder van afstandsonderwijs en biedt kwalitatief hoogwaardige thuisstudies. Als opleider heeft Laudius 40 jaar internationale ervaring op het gebied van thuisstudies. Men biedt zo'n 300 erkende thuisstudies op maat. De kennis en ervaring die Laudius in de voorgaande jaren heeft opgedaan past men toe bij het ontwikkelen van de cursussen die dan ook goed aansluiten op de laatste arbeidsmarkttrends. Zo biedt men een breed spectrum aan thuisstudies waaronder; beroepscursussen, cursussen voor officiële staatsexamens van het Ministerie van OCW (VMBO, HAVO, VWO), taalcursussen, cursussen voor het vergroten van de algemene ontwikkeling en creatieve hobbycursussen. Voorheen was Laudius voornamelijk gericht op particulier afstandsonderwijs, maar inmiddels heeft ook de zakelijke markt de weg naar Laudius gevonden. Er komen steeds meer grotere inkooporganisaties bij Laudius terecht. Voor alle trajecten geldt dat men ernaar streeft om deze altijd zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op de laatste arbeidsmarkttrends. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de onlinestudies van Laudius; de interviews zijn afgenomen onder de opdrachtgevers. Het gesprek vond plaats in Venlo met de heer P. Mulder (directeur).

Kwaliteit

Laudius hecht veel waarde aan kwaliteit en klanttevredenheid. Men besteedt hier veel zorg en aandacht aan. Zo is het opleidingsbureau opgenomen in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) en ISO 9001 gecertificeerd. Men werkt met een grote groep vakkundige en gespecialiseerde docenten, allen freelancer of ZZP'er. Door de combinatie van ervaring en kennis uit de praktijk voorziet Laudius de opleidingen en cursussen van de meest actuele thema's en wet- en regelgeving. Laudius werkt uitsluitend met flexibel inzetbare docenten. Zij zijn altijd uit de praktijk afkomstig. Het voordeel hiervan is dat zij voeling hebben met de materie en vanuit hun professie die goed op orde houden. Daar waar nodig of gewenst, biedt Laudius ondersteuning bij verdere professionalisering of deskundigheidsbevordering. Bundeling en deling van kennis tussen de docenten gebeurt door onderling overleg. In de dienstverlening van Laudius vormen evaluaties, tussentijds en aan het einde van een opleiding/cursus, een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Cursisten van Laudius kunnen rekenen op begeleiding van topdocenten (optioneel). Alle docenten zijn zorgvuldig geselecteerde vakexperts met jarenlange ervaring in onderwijs of bedrijfsleven. Ook beschikt Laudius over een online leeromgeving waar cursisten terecht kunnen voor het maken/insturen van opdrachten en in contact kunnen zijn met docenten en medestudenten. Verder biedt de online omgeving handige studie-informatie. Laudius leidt cursisten o.a. op voor veel gevraagde, landelijk erkende diploma's. Hiervoor werkt men samen met een groot aantal officiële landelijke exameninstanties. Het aanbod van opleidingen en cursussen is breed en ontvangt goede beoordelingen. Laudius vindt ontwikkeling heel belangrijk en momenteel wordt er gewerkt aan een nieuwe online leeromgeving die nog beter voldoet aan alle wensen en behoeften. De informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de systematische aanpak van de kwaliteitszorg en de geconstateerde waardering onder het huidige klantenbestand geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Laudius voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ladius leidt, zoals eerder vermeld, op voor veel gevraagde, landelijk erkende vakdiploma's. Men werkt hiervoor intensief samen met een groot aantal gerenommeerde exameninstanties. De leerstof sluit hierdoor aan op de meest actuele exameneisen. De digitale leeromgeving van Ladius biedt de mogelijkheid om een thuisstudie volledig online te doorlopen. Het biedt cursisten de flexibiliteit om thuis of onderweg via de smartphone, tablet, pc of laptop op ieder moment in te loggen. Verder hebben cursisten van Ladius in deze digitale omgeving toegang tot een grote online-community, een E-bibliotheek en de beschikking tot een voorleesfunctie. Het brede aanbod van opleidingen en cursussen, de laagdrempeligheid en de gunstige verhouding tussen de prijs en de kwaliteit worden door opdrachtgevers gewaardeerd en zijn redenen om opnieuw voor Ladius te kiezen.

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