

Klanttevredenheidsonderzoek

Leidse Onderwijsinstellingen B.V.

10-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leidse Onderwijsinstellingen 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	9

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders②			10%	10%	
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie③					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie④			10%	60%	10%
Relatiebeheer⑤				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

- ② Acht referenten hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om contact op te nemen met een docent en geven geen score voor het onderdeel opleiders.

- ③ Géén van de referenten geven een score voor het onderdeel 'Accommodatie', omdat het een thuisstudie betreft.

- ④ Twee referenten kennen géén score toe.

- ⑤ Zes referenten kennen géén score toe.

- ⑥ Zes referenten kennen géén score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

LOI wordt door de meeste geïnterviewden beschouwd als een voorkeursinstituut en staat vaak op de shortlist met opleidingsinstituten. Men is zeer te spreken over het gemak van inschrijven en het eerste contact met het instituut. Veel respondenten geven aan dat ze via hun werk in aanraking zijn gekomen met het instituut, bijvoorbeeld door aanbevelingen van collega's of eerdere samenwerking. Eén referent vertelt: "De aanmelding via mijn manager verliep erg soepel, waardoor ik snel kon starten." Anderen benadrukken het gemak van de inschrijvingsprocedure; een respondent merkt op: "Inschrijven was heel makkelijk en werd goed begeleid." Onze eerste samenwerking verliep erg fijn en het eerste gesprek met onze contactpersoon was zeer positief." Enkele respondenten hebben zelf niet een traject gevolgd maar hebben contact gehad met het LOI als opdrachtgever en geven aan dat het eerste contact met hun contactpersoon goed beviel. Enkele citaten ter illustratie: "Ze vragen heel goed door wat de behoefte is en hebben goed oog voor de klant" en "Onze eerste samenwerking verliep erg fijn en het eerste gesprek met onze contactpersoon was zeer positief."

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten geven aan dat zij goed geïnformeerd zijn over het aanbod van standaardopleidingen, waarbij vaak de website en brochures worden genoemd als bronnen van informatie. Een geïnterviewde merkt op: “Het was gewoon duidelijk, geen bijzonderheden,” wat de algemene tevredenheid over de informatievoorziening benadrukt. De brochures en de website worden door de referenten als duidelijk en informatief ervaren. Een respondent legt uit: “Het was allemaal heel duidelijk, maar het was ook niet zo’n spannende cursus, redelijk rechtoe rechtaan.” Dit duidt op een goed gestructureerde en begrijpelijke presentatie van het lesprogramma. Een andere geïnterviewde voegt toe: “Het lesprogramma was duidelijk, ik wist precies wat ik moest doen.” Wat betreft de mogelijkheid om standaardopleidingen aan te passen tot semi-maatwerk opleidingen, zijn de ervaringen positief. Een referent vertelt: “Het is eigenlijk een speciaal programma dat per individu wordt aangepast naar de behoeftes van onze medewerkers.” Dit toont aan dat het instituut flexibel is en bereid is om de inhoud van de opleidingen aan te passen aan specifieke wensen. De financiële kant van het opleidingsprogramma wordt ook als duidelijk en correct ervaren. De prijsopgave wordt door de respondenten als helder en foutloos omschreven. Eén geïnterviewde kan zich niet meer herinneren hoe hij geïnformeerd is over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt door de meeste geïnterviewden als conform afspraak ervaren. De respondenten zijn positief over de afwisseling tussen theorie en praktijk. Eén referent merkt op: “De online-informatie werd aangevuld met praktische opdrachten uit het boek, wat zeer nuttig bleek.” Een andere geïnterviewde benadrukt de goede balans in het programma: “Het programma combineerde boekmateriaal, e-learning en praktijkopdrachten op een zeer aangename manier.” De opleidingen sluiten goed aan bij de werksituatie van de deelnemers. De referenten geven aan dat de casussen en voorbeelden uit verschillende bedrijven erg nuttig zijn, hoewel een geïnterviewde opmerkt dat er wel erg veel casussen werden aangeboden: “Er werden wel heel veel casussen gepresenteerd; dat vind ik een waardevolle toevoeging maar voor mijn gevoel was het soms wat overdadig. Twee of drie voorbeelden zijn meer dan genoeg.” Wat betreft de didactische werkvormen zijn de geïnterviewden tevreden met de thuisstudie en de online werkvorm. Respondenten zeggen: “De e-learning modules waren duidelijk, met ondersteuning van docenten via het platform. De filmpjes en opdrachten waren goed opgezet” en “Ik vind het heel fijn dat ik het programma op mijn eigen tempo kan volgen vanuit mijn huis. Dit maakt voor mij de stap om een opleiding te doen veel kleiner.” Er is sprake van aparte cursistbegeleiding, waarbij referenten zelf de docent moesten contacteren bij vragen. De begeleiding wordt als nuttig en duidelijk ervaren. Een referent legt uit: “Het aantal te doorlopen modules was precies goed, en de begeleiding via online kanalen was uitstekend georganiseerd.” Tussentijdse opdrachten worden gewaardeerd en als effectief ervaren. Eén geïnterviewde vertelt: “De tussentijdse toets was een goede manier om mijn niveau te checken, en de feedback op tussenopdrachten was zeer waardevol. Hier ben ik erg tevreden over.”

Opleiders

De meeste referenten hebben geen persoonlijk contact gehad met de docenten. Twee referenten hebben echter wel een contactmoment gehad door tussentijds feedback te vragen aan de docent. Eén geïnterviewde is tevreden over het contact en merkt op: “Het is superfijn dat je tussendoor feedback krijgt van de docent en niet pas aan het einde. Dat vond ik heel prettig.” Een andere referent geeft een neutrale score en is minder tevreden over de snelheid van reageren en het gemak van het bereiken van de docent. Hij stelt: “Het is jammer dat je pas laat antwoord krijgt van de docenten. Op zich zijn de antwoorden heel fijn, maar je kunt alleen via het online portaal van LOI contact opnemen en dat is heel onhandig. Het is dus behoorlijk omslachtig.”

Trainingsmateriaal

De meeste geïnterviewden zijn positief over het trainingsmateriaal. Zij ervaren de combinatie van theorie en praktijk als goed gebalanceerd en effectief. Een referent merkt op dat de cursusinformatie gevarieerd is, met een mix van filmpjes en teksten, en dat het werkboek voor de opdrachten een waardevolle toevoeging is. “De combinatie van filmpjes en leeswerk, zowel online als via het boek, zorgde voor een fijne afwisseling en sloot goed aan bij de opdrachten die je moest doen,” zegt een deelnemer. Een andere respondent geeft aan dat de opdrachten goed te doen zijn en de informatie helder en eenvoudig te begrijpen is. “Alles was duidelijk en de opdrachten waren simpel, wat het leerproces vergemakkelijkte,” aldus een geïnterviewde. Er is één referent die een neutrale score geeft en aangeeft niet tevreden te zijn met het materiaal. Hij stelt: “De opdrachten sloten niet goed aan bij de vooraf verstrekte informatie. Ik vond dat er te weinig informatie was om de opdrachten goed te kunnen uitvoeren.” Een andere referent geeft aan dat de hoeveelheid casussen soms overweldigend kan zijn: “Er werden wel heel veel casussen gepresenteerd; voor mijn gevoel was het soms wat overdadig.” Men is ook tevreden over de bruikbaarheid van het materiaal na afloop van de cursus als naslagwerk. Een andere referent was wel tevreden met alle informatie vanuit LOI, maar vond het boek dat erbij werd geleverd niet neutraal en geeft daardoor ook een neutrale score.

Accommodatie

Alle trainingen vinden online plaats.

Natraject

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject van de opleiding. In alle gevallen wordt het traject afgerond met een certificaat of diploma na het voltooien van een eindopdracht of toets. Een respondent merkt op: “We hebben afgesloten met een praktijkopdracht, en dat vond ik een zeer nuttige en praktische afronding.” Een ander zegt: “Je krijgt een toets en een eindopdracht, en ik zie zeker positieve impact; het heeft geholpen om even opnieuw bewust te worden en de kennis op te frissen.” Veel geïnterviewden geven aan dat ze daadwerkelijk iets hebben gehad aan de training voornamelijk in het opdoen van nieuwe kennis. Respondenten delen: “Ik heb er zeker wat aan gehad, op dit moment gebruik ik het niet in mijn huidige werk maar ik snap het nu wel allemaal” en “Mijn doel was kennis vergaren en dat heb ik zeker gedaan.” Anderen wijzen op de bruikbaarheid van de opgedane kennis in verschillende contexten. “De training heeft me geholpen om bepaalde concepten beter te begrijpen en toe te passen in mijn werk,” aldus een tevreden deelnemer.

Organisatie en Administratie

De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de organisatie en administratie van het instituut. Over het algemeen wordt het administratieve handelen als efficiënt en goed georganiseerd ervaren. Eén respondent zegt: “Alles was goed georganiseerd, ik heb niets te klagen.” Een ander voegt toe: “Ja, helemaal in orde, hoewel er momenteel wat veranderingen zijn in de online leeromgeving, wat soms voor kleine foutjes zorgt. Normaal gesproken is het echter uitstekend geregeld.” Het contact met het instituut verloopt doorgaans soepel, hoewel sommige afspraken via de werkgever lopen. Een geïnterviewde vermeldt: “De meeste communicatie verliep via mijn werkgever, maar het ging allemaal prima.” Een andere referent geeft aan: “Dat loopt altijd vlekkeloos, we horen bijna nooit iets terug dat het niet goed is.” Eén respondent gaf een neutrale score en was minder tevreden met de snelheid van bepaalde administratieve processen. Hij deelt: “Ik kon niet in de digitale omgeving omdat het zo lang duurde voordat mijn docent het cijfer gaf, waardoor ik het systeem niet meer in kon. Uiteindelijk heb ik het cijfer via de mail gekregen, maar ik vond dat niet heel handig. Wel kreeg ik snel reactie via mail, maar telefonisch zijn ze langzaam bereikbaar.”

Relatiebeheer

Zes referenten hebben hier geen zicht op omdat het contact via hun werkgever of klanten loopt. De vier referenten die wel contact hebben ontvangen vaak een nieuwsbrief en ze zijn tevreden over de inhoud en frequentie hiervan. Eén referent heeft een vast contactpersoon bij het LOI en is heel tevreden over het contact. “We zijn zeer tevreden over het contact met onze vaste contactpersoon. We kunnen snel schakelen, en hij denkt goed mee in de aanpassingen die wij willen. Ik zou het omschrijven als een zeer prettige relatie,” aldus de geïnterviewde.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op dit onderdeel hebben de meeste referenten geen zicht omdat de betaling via hun werkgever verloopt. De vier respondenten die wel zicht hebben op de prijs zijn tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding. "Bij LOI krijgen onze mensen een mooie opleiding krijgen die heel goed aansluit bij de praktijk voor een mooie prijs," aldus één referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden zijn unaniem tevreden over de opleiding en de samenwerking met het instituut. De sterke punten van het instituut worden duidelijk gewaardeerd, met name de uitgebreide en goed georganiseerde inhoud van het werkboek. Eén respondent merkt op: "Wat ik heel goed vond, is dat er in het werkboek heel veel opdrachten stonden. Ik vond het fijn een fysiek boek te hebben." De duidelijke en goed gestructureerde opzet van de opleiding draagt bij aan de algehele tevredenheid. Een andere geïnterviewde voegt toe: "Ik ben gewoon tevreden, het was allemaal duidelijk. "Hoewel de tevredenheid groot is, zijn er enkele suggesties voor verbetering. Zo geeft een respondent aan dat meer informatie over bepaalde opdrachten nuttig zou zijn. "Er was geen informatie over een bepaald onderdeel, zoals hoe je een eerste gesprek aangaat met een opdrachtgever. Ik had daar wel meer tips en handvaten voor willen hebben, bijvoorbeeld hoe je als beginnend marketeer een eerste gesprek aangaat." Daarnaast wordt voorgesteld dat het systeem meer herinneringen stuurt om deelnemers aan deadlines te herinneren en hen aan te moedigen de opleiding af te ronden. "Ze zouden vanuit het systeem wel meer reminders kunnen sturen, om je aan te moedigen je opleiding af te maken en je aan de deadline te herinneren, of bijvoorbeeld als iemand heel lang afwezig is in het programma." Ondanks deze punten van verbetering, zijn de geïnterviewden over het algemeen zeer tevreden en zouden ze het instituut aanbevelen aan anderen. "Gewoon heel tevreden," zegt een referent, terwijl een andere benadrukt: "Het was allemaal duidelijk en goed georganiseerd."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Leidse Onderwijsinstellingen B.V. op 10-06-2024.

Algemeen

Leidse Onderwijsinstellingen (LOI) streeft ernaar hoogwaardig onderwijs voor iedereen toegankelijk te maken. Door voortdurende herzieningen en de ontwikkeling van nieuwe opleidingen volgens de laatste arbeidsmarkttrends, zorgt LOI ervoor dat individuen zich blijvend kunnen ontwikkelen. LOI Hogeschool biedt zowel klassikaal als afstandsonderwijs, waarbij een groot deel van het onderwijs via de digitale leeromgeving "LOI Campus" verloopt. De opleidingen bij LOI zijn specifiek gericht op het professionaliseren van volwassenen. Met een netwerk van ongeveer 1.500 freelance docenten en auteurs, kenmerkt LOI zich door toegankelijkheid. Dit uit zich niet alleen in de onderwijsmethode en prijs, maar ook in het brede assortiment van maar liefst 875 opleidingen. LOI volgt de marktvraag en biedt populaire sectoren zoals zorg, onderwijs en ICT. Wat LOI onderscheidt, is de flexibiliteit: erkend onderwijs kan plaats-, tijd- en tempo-onafhankelijk worden gevolgd.

Kwaliteit

In de wereld van online onderwijs bundelen de Leidse Onderwijsinstellingen (LOI) en het Nederlands Talen Instituut (NTI) hun krachten. Samen vormen ze de Divisie Online Education (DOE) binnen de Salta Group. Het doel? Meer verbinding met de markt, het werkveld en vooral: het versterken van de didactische kwaliteit van hun opleidingen. DOE staat voor flexibel onderwijs met een scherp oog voor kwaliteit. Hun focus ligt op online leren, waarbij ze mensen in staat willen stellen hun doelen en dromen te verwezenlijken. De visie van DOE? "Leren passend maken in ieders leven." LOI, als onderdeel van DOE, richt zich op de professionalisering van volwassenen. Ze bieden zowel klassikaal ondersteund als afstandsonderwijs aan. Wat LOI uniek maakt, is de zelfsturing van studenten. Ze bepalen hun eigen leerroute, kiezen hun afstudeeronderwerp en bepalen zelf hoeveel begeleiding ze nodig hebben. Bovendien kunnen studenten dagelijks starten met hun opleiding. In het voortraject zorgt LOI voor heldere offertes en uitgebreide informatie op hun website. Sales consultants en accountmanagers stemmen mondeling af met potentiële klanten. Bij maatwerktrajecten vindt een interne kick-off plaats, en studenten krijgen duidelijke informatie over de opleiding en startmomenten. Tijdens de uitvoering ontwikkelt en beheert de afdeling Onderwijsmanagement van DOE flexibele, betaalbare opleidingen. Projectmanagers sturen externe ontwikkelaars en beoordelaars aan om examenproducten te ontwikkelen en te beoordelen. Toetstechnische aspecten worden zorgvuldig gecontroleerd. Studenten vinden alle informatie over toetsing in LOI Campus. Kortom, LOI en DOE zetten zich in voor hoogwaardig onderwijs dat naadloos aansluit bij de behoeften van studenten én de eisen van de arbeidsmarkt.

Continuïteit

De LOI (Leidse Onderwijsinstellingen) heeft ambitieuze plannen voor groei. Allereerst willen ze hun portfolio uitbreiden, vooral in de tekortsectoren zoals de gezondheids- en ouderenzorg, onderwijs en ICT. Daarnaast zien ze potentieel voor LOI Zakelijk. Steeds meer bedrijven nemen LOI op in hun opleidingsprogramma's, waarbij werknemers zelf kunnen kiezen welke opleider ze verkiezen. Het flexibele karakter van LOI's onderwijs maakt het een waardevolle aanvulling voor zowel werkgevers als werknemers. LOI investeert aanzienlijk in het vergroten van de bekendheid en waardering van hun merk. Ze zetten diverse media in om verkeer naar hun website te genereren. Zowel consumenten als bedrijven oriënteren zich op de LOI-website om meer te weten te komen over de studiemethode en het aanbod van opleidingen. Door gratis diensten aan te bieden, zoals de professionele Beroeps Interesse Test, genereren ze (opt-in) leads die ze vervolgens opvolgen. Specifiek voor zakelijke klanten analyseert LOI per branche waar hun aanbod het beste aansluit bij potentiële klanten. Deze klanten worden uitgenodigd voor oriënterende gesprekken, waarin LOI de toegevoegde waarde van hun opleidingen presenteert. LOI baseert hun aanbod op factoren zoals afzet, studentenfeedback, zakelijke klanten en wetswijzigingen. Ze blijven op de hoogte van ontwikkelingen in verschillende vakgebieden.

Bedrijfsgerichtheid

De LOI volgt ontwikkelingen in de markt op verschillende manieren. Eerst en vooral heeft LOI een uitgebreid netwerk van professionals die werkzaam zijn in de praktijk. Deze professionals monitoren per branche de relevante ontwikkelingen en vertalen deze naar suggesties voor aanpassing of vernieuwing van het onderwijs. Dit proces wordt gecoördineerd door een team van Onderwijsmanagers en Programma managers, die deze ontwikkelingen en suggesties relateren aan het portfolio. Daarnaast zijn er stakeholders, zoals zakelijke klanten en toezichthouders, die LOI attenderen op relevante ontwikkelingen. Deze aanpak stelt LOI in staat om actueel en relevante opleidingen te bieden. LOI verwacht dat de tekorten op de arbeidsmarkt zullen toenemen, vooral in sectoren zoals gezondheidszorg, ouderenzorg, onderwijs en ICT. LOI heeft een groot portfolio en zal zich de komende jaren richten op deze sectoren door uitbreiding van het aanbod. Het flexibele karakter van het onderwijs, in combinatie met de erkenning van LOI-opleidingen, biedt kansen om bij te dragen aan het verminderen van tekorten in deze sectoren. LOI stemt het aanbod af op het beleid en de doelstellingen van klanten; daarnaast biedt LOI maatwerkonderwijs aan zakelijke klanten. Dit maatwerk is gebaseerd op erkende programma's en omvat additionele leerdoelen die aansluiten bij de specifieke beleidsdoelen van deze klanten.

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