

Klanttevredenheidsonderzoek

Rendement Uitgeverij B.V.
Opleidingen

08-04-2025



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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	10
BEZOEKVERSLAG	14
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	16

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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Inhoud			10%	80%	10%
Begeleiding			10%	80%	10%
Leeromgeving			10%	80%	10%
Afronding②				40%	
Organisatie en administratie				100%	
Relatiebeheer③				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ④ Niet iedereen heeft hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het kader van dit Cedeo-onderzoek naar een aantal e-learnings van Rendement Uitgeverij B.V. (hierna te noemen Rendement) hebben tien referenten hun ervaringen gedeeld. De referenten waren niet allemaal betrokken bij de selectie en inzet van verschillende e-learnings, zij zijn in een aantal gevallen door hun werkgever op de betreffende e-learning gewezen. Anderen zijn wel door zelf te zoeken bij Rendement terechtgekomen: "Ik heb zelf gezocht via Google en kwam toen bij Rendement terecht. De website is overzichtelijk en toen ik toch meer wilde weten, werd hier snel op gereageerd," aldus een van de respondenten. Sommige deelnemers bevinden zich nog (midden) in het leertraject, terwijl anderen deze inmiddels succesvol hebben afgerond. Over het voortraject zijn de referenten unaniem positief. Zij roemen de duidelijke communicatie, het snelle schakelen en de behulpzaamheid van Rendement als positieve punten. Ook de inhoudelijke kwaliteit viel op: "De e-learnings zijn actueel, relevant en direct toepasbaar in de praktijk."

Opleidingsprogramma

Rendement heeft volgens de referenten een uitgebreid e-learningprogramma voor professionals die hun kennis en vaardigheden willen uitbreiden. Het aanbod omvat diverse onderwerpen maar in dit onderzoek worden de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zakelijke mobiliteit veel genoemd. Deelnemers waarderen de duidelijke en toegankelijke informatie die zowel op de website als in de brochures wordt verstrekt. Een deelnemer merkte op: “De informatie op de website was helder en overzichtelijk, waardoor ik precies wist welke cursus het beste bij mijn behoeften aansloot.” Een ander voegde toe: “Verder wordt er ook niet geheimzinnig gedaan over de prijzen, deze staan duidelijk vermeld en kloppen met de werkelijkheid”.

Inhoud

De e-learnings van Rendement worden door deelnemers gewaardeerd vanwege hun overzichtelijke en toegankelijke opzet. Een deelnemer merkt op: “De cursus behandelt alle relevante aspecten op een gestructureerde manier, waardoor het geheel goed te volgen is.” Een ander benadrukt het flexibele karakter: “Het grootste voordeel van deze e-learning is dat ik mijn eigen tijd kan indelen. De duidelijke structuur met praktische voorbeelden en oefeningen houdt het leerproces overzichtelijk.” De nadruk op praktijkgerichte cases wordt eveneens positief ontvangen: “De training biedt veel ruimte voor oefeningen, wat essentieel is voor de toepassing in mijn dagelijkse werk.” Een enkele deelnemer had echter een hoger niveau verwacht: “Voor mij bleef de inhoud soms te oppervlakkig; ik had graag meer diepgang gezien.” Over het algemeen blijkt uit de feedback dat de e-learnings van Rendement effectief inspelen op de behoeften van professionals die hun kennis en vaardigheden willen uitbreiden.

Begeleiding

De begeleiding van de e-learningmodules van Rendement wordt door de meeste referenten als ondersteunend ervaren. Deelnemers waarderen de duidelijke instructies en het gebruiksvriendelijke platform. “Bij vragen is er snel en deskundig support,” aldus een van de deelnemers. De begeleiding is gericht op het stimuleren van zelfstandig leren: “Er wordt veel discipline en zelfinzet verwacht”. Een van de referenten geeft aan dit moeilijker te vinden dan vooraf verwacht: “Ik blijf toch wel degelijk wat externe motivatie nodig te hebben”. Deze referent zou het dan ook fijn vinden als er meer tussentijdse deadlines worden gesteld. Dat is de reden voor zijn neutrale score.

Leeromgeving

De digitale leeromgeving van Rendement wordt door de meeste deelnemers zeer gewaardeerd vanwege de gebruiksvriendelijke opzet, het overzicht en de aantrekkelijke vormgeving. Dit wordt vaak genoemd als reden voor de hoge tevredenheidscijfers. Een deelnemer merkt op: “De omgeving is gemakkelijk te navigeren, wat het volgen van de training eenvoudiger maakt.” Ondanks de overwegend positieve reacties, gaf één deelnemer een meer neutrale beoordeling. Deze persoon was wel tevreden over de functionaliteit, maar merkte op dat de laadtijd van sommige pagina's soms wat langer was: “De leeromgeving werkt goed, maar af en toe duurt het iets langer om een pagina te laden.” De overige deelnemers benadrukten echter dat de leeromgeving efficiënt is en dat technische problemen het leerproces niet belemmeren.

Afronding

Een deel van de referenten is nog bezig met het doorlopen van de e-learning en kan daarom nog geen volledig oordeel geven over de afronding. De deelnemers die de training wel al hebben afgerond, zijn unaniem positief over dit onderdeel. Bij succesvolle afronding ontvangen deelnemers doorgaans een certificaat. Volgens de referenten verloopt dit proces soepel en zonder complicaties. Eén van hen merkt op: “Het is fijn om iets tastbaars te hebben dat laat zien dat je de training hebt voltooid.” Een ander vult aan: “Voor dit type training is een certificaat echt passend - het laat zien dat je je hebt ingezet.” Daarnaast gaven meerdere referenten aan na afloop een digitale evaluatie te hebben ingevuld. “Goed dat Rendement hier actief aandacht aan besteedt. Zo kunnen ze blijven verbeteren,” aldus een van hen. Tot slot geven veel respondenten aan dat de training heeft voldaan aan hun verwachtingen: “Ik heb eruit gehaald wat ik ervan hoopte - de leerdoelen zijn zeker behaald.”

Organisatie en administratie

Volgens de referenten verlopen de organisatorische en administratieve processen bij Rendement op een professionele en gestructureerde manier. Alle respondenten spreken hun tevredenheid hierover uit. Een van hen licht toe: "Het is duidelijk dat je met een ervaren partij te maken hebt - alles is goed geregeld en loopt soepel." Ook over de bereikbaarheid en ondersteuning zijn positieve geluiden te horen. Zo zegt een deelnemer: "Toen ik tegen een technisch probleem aanliep, werd ik snel en goed geholpen." Daarnaast geven de respondenten aan dat de facturatie helder is en volledig aansluit bij de gemaakte afspraken. Zoals één van hen het verwoordt: "De facturen waren overzichtelijk en precies zoals afgesproken - daar valt niets op aan te merken." De overige referenten delen deze positieve ervaring, wat bijdraagt aan de brede waardering voor dit onderdeel van de dienstverlening.

Relatiebeheer

Vier referenten geven aan dat zij nog midden in het leertraject zitten, waardoor zij het relatiebeheer van Rendement nog niet echt kunnen beoordelen. Voor hen is dit onderdeel op dit moment simpelweg nog niet van toepassing. De overige referenten zijn over het algemeen tevreden, al geven zij aan dat hun ervaring met relatiebeheer tot nu toe beperkt is gebleven tot nieuwsbrieven, mailings en incidentele folders. Een van hen merkt daarbij op: "De communicatie verloopt prima, maar het contact voelt vrij algemeen - iets meer persoonlijk contact zou het nét wat sterker maken." Een andere referent geeft echter aan het contact als prettig en benaderbaar te ervaren: "De toon in de communicatie is vriendelijk en professioneel, je voelt je geen nummer."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de e-learnings van Rendement wordt door de referenten als uitstekend beoordeeld. De modules bieden veel inhoudelijke waarde, zijn praktisch toepasbaar en sluiten goed aan op de dagelijkse praktijk van professionals. De heldere opbouw, actuele voorbeelden en directe toepasbaarheid maken dat deelnemers het gevoel hebben echt waar voor hun geld te krijgen. "Je merkt dat er goed is nagedacht over de inhoud en opzet, terwijl het echt een heel schappelijke prijs is," aldus een tevreden referent. Drie referenten hebben hier geen mening over.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Op basis van de gesprekken met de referenten kan worden geconcludeerd dat de e-learnings van Rendement heel goed gewaardeerd worden. Twee belangrijke pluspunten springen eruit. Ten eerste is men zeer te spreken over de heldere structuur en praktijkgerichte inhoud van de modules. De leerstof wordt als toegankelijk en actueel ervaren, wat het leerrendement ten goede komt. Daarnaast scoort ook de organisatie achter de schermen hoog: zaken als bereikbaarheid, administratie en facturatie zijn professioneel en betrouwbaar geregeld. Tegelijkertijd zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. Zo ervaren sommige deelnemers dat de e-learnings soms iets te weinig diepgang bieden, vooral wanneer zij al over meer voorkennis beschikken. Daarnaast blijkt uit de reacties dat de begeleiding en het relatiebeheer voor sommige deelnemers wat persoonlijker en proactiever zouden mogen zijn. Een reminder of tussentijdse check-in zou voor bepaalde cursisten helpen om beter gemotiveerd te blijven. Al met al laat de feedback zien dat Rendement staat voor kwaliteit, referenten zeggen bereid te zijn Rendement aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie④				60%	
Relatiebeheer⑤				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over
- ③ Dit blijft buiten beschouwing
- ④ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ⑤ Idem
- ⑥ Niet iedereen heeft hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben hun ervaringen gedeeld in het kader van dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten verzorgd door Rendement Uitgeverij B.V. (hierna: Rendement). Een aantal van hen nam niet alleen als referent deel, maar was ook opdrachtgever van het maatwerktraject. Sommigen hadden al eerder samengewerkt met Rendement en gaven aan dat eerdere positieve ervaringen de doorslag gaven om opnieuw met hen in zee te gaan. Zoals één referent het verwoordt: "Ze weten waar ze het over hebben én leveren wat ze beloven." Andere respondenten kwamen via collega's of het professionele netwerk in contact met Rendement, en enkelen ontdekten het aanbod via LinkedIn. Wat opvalt, is dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop het voortraject wordt ingericht. De communicatie is helder en er is volop ruimte voor maatwerk. "We konden vooraf aangeven waar onze organisatie behoefte aan had, en daar werd echt goed op ingespeeld," aldus een van de deelnemers. Ook het meedenken over leerdoelen en de vertaling daarvan naar de praktijk wordt als bijzonder waardevol ervaren. "Ze dachten in oplossingen én konden een complete groep tegelijk begeleiden - precies wat we zochten."

Opleidingsprogramma

Het overgrote deel van de referenten (90%) is tevreden over het opleidingsprogramma van Rendement en 10% geeft zelfs aan zeer tevreden te zijn. Zij vinden dat het programma goed aansluit bij de leerwensen van hun organisatie. Ook de bijbehorende offerte of het plan van aanpak wordt positief ontvangen. Referenten geven aan dat deze duidelijk is opgesteld en goed overeenkomt met wat er vooraf is besproken. Een van hen zegt daarover: "Alles was overzichtelijk op papier gezet, dat maakte het makkelijk om door te sturen naar onze collega's." Een andere deelnemer merkt op: "De kosten en uren waren netjes uitgewerkt, je wist precies waar je aan toe was." Deze duidelijke aanpak zorgt ervoor dat de respondenten positief terugkijken op dit onderdeel van de samenwerking.

Uitvoering

De referenten zijn unaniem positief over de inhoud van de maatwerktrajecten die zij via Rendement hebben gevolgd. De bijeenkomsten sloten goed aan op de verwachtingen die vooraf waren besproken, zowel qua niveau als inhoud. De balans tussen theorie en praktijk wordt als passend ervaren, met voldoende ruimte voor actieve deelname en het oefenen van situaties uit de praktijk. Een van de deelnemers zegt hierover: "Wat we vooraf hadden besproken, kwam echt terug in de training. De inhoud was duidelijk en toepasbaar." Ook de opzet van de sessies wordt gewaardeerd: "Het was interactief en er werd actief om onze inbreng gevraagd, en er zat ook genoeg inhoud in." Deelnemers geven aan dat de trainingen hen bruikbare handvatten boden die direct in de dagelijkse praktijk toepasbaar zijn. Zoals een referent het verwoordt: "We kunnen hier echt iets mee in onze rol als OR-lid." Een ander voegt toe: "De docent wist het goed af te stemmen op onze situatie. Dat maakte het persoonlijk én relevant."

Opleiders

Ook over de trainers die door Rendement worden ingezet, zijn de reacties positief. Negen van de tien referenten zijn tevreden, en één is zelfs zeer tevreden over de begeleiding die zij hebben ontvangen. De trainers worden omschreven als kundig, betrokken en in staat om goed aan te sluiten op de praktijk van de deelnemers. Eén van de referenten zegt hierover: "De trainer had veel ervaring in onze sector en begreep daardoor goed wat voor ons belangrijk was. Dat maakte de voorbeelden herkenbaar en de training heel bruikbaar." Een ander vertelt: "Hij wist iedereen erbij te betrekken. Je merkte dat hij niet alleen vakinhoudelijk sterk was, maar ook goed kon inspelen op de groep." Meerdere deelnemers geven aan dat de trainers oog hadden voor de verschillende leerbehoeften binnen de groep. Een laatste citaat onderstreept dat beeld: "De sfeer was prettig en open, en er was ruimte om vragen te stellen. Daardoor voelde het minder als een standaard training en meer als een gesprek met inhoud."

Trainingsmateriaal

De meeste referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat bij de maatwerktrajecten van Rendement wordt gebruikt. Het materiaal wordt omschreven als duidelijk, verzorgd en passend bij de doelgroep. Eén van de deelnemers zegt hierover: "Alles zag er netjes uit en was goed te volgen tijdens de training." Een andere referent voegt toe: "Het materiaal sloot goed aan bij de inhoud van de bijeenkomst." Twee respondenten hebben het materiaal niet zelf ingezien en geven daarom geen oordeel. Eén referent gaf een neutrale beoordeling. Volgens deze persoon was het lesmateriaal iets te algemeen en had het meer afgestemd mogen zijn op de specifieke situatie van hun organisatie: "Het was niet slecht, maar ik had wat meer maatwerk verwacht." Ondanks deze opmerking vinden de meeste deelnemers het lesmateriaal ondersteunend en bruikbaar bij het volgen van de training. Het wordt gezien als een waardevolle aanvulling, al zijn er hier en daar kleine verbeterpunten mogelijk.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het natraject bij Rendement wordt door alle geïnterviewde referenten als positief ervaren. De meeste respondenten geven aan tevreden te zijn met de manier waarop het traject is opgevolgd. Veel deelnemers waarderen de ontvangst van een certificaat na afloop van de training, hoewel niet iedereen daar specifiek over spreekt. Een belangrijk aspect dat regelmatig wordt genoemd, is de evaluatie van de training. Bijna alle referenten gaven aan dat er een evaluatie onder de deelnemers werd uitgevoerd, en met sommige opdrachtgevers werd dit ook besproken. “Na het afronden van het traject heb ik overlegd met mijn contactpersoon, waarin we onder andere besproken hebben of onze doelen zijn behaald en of er nog vervolgstappen nodig zijn. Dit was een zeer prettig gesprek, waarin er echt met aandacht naar ons werd geluisterd,” vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent voegt toe: “Het natraject werd goed opgevolgd, alles verliep zoals verwacht.” Kortom, het natraject sluit goed aan bij de behoeften van de deelnemers en wordt door iedereen als zorgvuldig en professioneel ervaren.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Rendement worden door de referenten als goed verzorgd ervaren. Vier referenten gaven aan geen mening te hebben over dit aspect, maar de overige respondenten zijn unaniem tevreden. Ze benadrukken dat het hele traject soepel verloopt en dat er snel wordt gereageerd op vragen. “Het proces is duidelijk en er wordt altijd snel gereageerd op onze verzoeken,” vertelt een tevreden referent. In een situatie waarin er zieken waren binnen een organisatie, was er snel overleg mogelijk om een alternatieve datum af te spreken, wat als zeer prettig werd ervaren. Sommige referenten geven aan een specifieke contactpersoon te hebben, wat hen extra zekerheid gaf. “Ik krijg snel antwoord en ze denken echt met ons mee,” aldus een referent. Anderen zonder contactpersoon vinden dat de administratie ook vlot en efficiënt verloopt: “Mijn vragen werden altijd snel beantwoord.” De snelle en flexibele aanpak van Rendement wordt dus goed gewaardeerd.

Relatiebeheer

Alle referenten die een oordeel hebben gegeven over het relatiebeheer van Rendement, zijn tevreden met de aanpak. Het relatiebeheer wordt via nieuwsbrieven, persoonlijke e-mails en af en toe persoonlijk contact onderhouden. Deze manier van communicatie wordt over het algemeen als prettig ervaren. “Ik ontvang regelmatig relevante updates, bijvoorbeeld over nieuwe regelgeving. Als ik meer informatie wil, neem ik contact op en krijg altijd snel een reactie,” vertelt een van de tevreden referenten. De andere respondenten beschrijven het relatiebeheer als “niet opdringerig” en “aangenaam”, wat de algemene waardering voor deze benadering weerspiegelt. Vier referenten gaven aan geen specifieke mening te hebben over dit aspect.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten die hun mening hebben gegeven over de prijs-kwaliteitverhouding van Rendement zijn unaniem tevreden. Ze vinden dat de prijzen in verhouding staan tot de kwaliteit die wordt geboden. “De prijzen zijn eerlijk, zeker gezien het uitgebreide aanbod en de expertise die Rendement biedt. Ze weten dit op een duidelijke en toegankelijke manier over te brengen,” aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere respondent voegt daaraan toe: “De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend; je krijgt echt waar voor je geld, vooral als je kijkt naar de praktische toepasbaarheid van de trainingen.” Veel respondenten erkennen ook de toegevoegde waarde van de trainingen die niet alleen theoretische kennis bieden, maar ook gericht zijn op het verbeteren van dagelijkse werkvaardigheden. “Het is duidelijk dat Rendement investeert in de inhoud van hun trainingen, wat de kosten zeker rechtvaardigt,” vertelt een andere referent. Het overgrote deel van de respondenten waardeert deze balans tussen prijs en kwaliteit dan ook als (zeer) goed.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De reacties van de respondenten over de maatwerktrajecten van Rendement zijn overwegend positief, met veel tevreden referenten die de geboden kwaliteit benadrukken. De communicatie is duidelijk en het voortraject wordt goed afgestemd op de specifieke wensen van de organisatie. De inhoud van de trainingen sluit goed aan op de leerbehoeften, met een juiste balans tussen theorie en praktijk. De trainers worden geprezen om hun vakinhoudelijke expertise en vermogen om in te spelen op de situatie van de deelnemers. Een ander sterk punt is de flexibele en efficiënte organisatie van de administratieve processen, die bijdraagt aan een soepele uitvoering van het traject. Het relatiebeheer wordt eveneens als prettig ervaren, waarbij de communicatie niet opdringerig is, maar wel snel en informatief. Er zijn echter enkele kleine verbeterpunten. Sommige referenten gaven aan dat het lesmateriaal soms te algemeen was en meer maatwerk had kunnen bevatten. Ook wordt er door één iemand opgemerkt dat het certificaat niet altijd even relevant werd ervaren. Alle respondenten geven aan dat ze Rendement als opleidingsinstelling zouden aanbevelen aan anderen: "Zeker weten, ze doen hun werk uitstekend".

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 vakkennis 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 vak kennis 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 mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Rendement Uitgeverij B.V. Opleidingen op 08-04-2025.

Algemeen

Rendement Uitgeverij is dé kennispartner voor professionals in het mkb, met een multimediaal aanbod dat zich richt op thema's als HR, Salaris, Arbo, OR, Financieel en Fiscaal. Al meer dan 20 jaar voorziet Rendement zijn doelgroep van betrouwbare, actuele en direct toepasbare informatie in diverse vormen. Denk hierbij aan vakbladen, digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, opleidingen en congressen. Via de gebruiksvriendelijke website Rendement.nl vinden klanten snel hun weg naar praktische oplossingen, of ze schakelen een van de ervaren adviseurs in voor gericht advies. De uitgeverij blijft zich vernieuwen door in te spelen op digitale trends en behoeften van de markt, onder andere met e-learnings, boeken en andere flexibele leeroplossingen. Rendement Congressen & Opleidingen vormt een belangrijk onderdeel van het portfolio en onderstreept de praktijkgerichte benadering van het merk. Het gesprek met Yefke Patiwaal, Derya Yaman-Akdag en Maaïke Velt vond plaats op het kantoor van Rendement in Rotterdam.

Kwaliteit

Rendement Uitgeverij biedt hoogwaardige en actuele trainingen die direct aansluiten op de praktijk van professionals. Of het nu gaat om open trainingen, incompany-trajecten of flexibele e-learnings: de inhoud is altijd praktijkgericht, actueel en toepasbaar. Het hele traject - van aanmelding tot evaluatie - verloopt helder en professioneel, met duidelijke communicatie, automatische bevestigingen en toegankelijke voorbereidingsmaterialen. Wat Rendement onderscheidt, is de flexibiliteit in het meebewegen met wijzigingen of annuleringen, zonder in te leveren op kwaliteit. Het docententeam bestaat uit ervaren professionals, zorgvuldig geselecteerd op basis van expertise en aanbevelingen uit het werkveld. Nieuwe trainers worden intensief ingewerkt in de praktijk en blijven via regelmatige professionaliseringsactiviteiten continu up-to-date. De kwaliteit van de trainingen wordt structureel gemonitord via evaluaties en feedbackrondes. Suggesties en opmerkingen van deelnemers leiden direct tot verbetering waar nodig. Dankzij een sterke focus op praktische toepasbaarheid, onder andere met praktijkvoorbeelden en handige checklists, zorgt Rendement voor een soepele vertaalslag van kennis naar werkvloer. Kwaliteit meten én borgen staat centraal, met blijvende aandacht voor de impact op professionele groei en ontwikkeling. Evaluaties vormen daarbij een cruciale graadmeter. Indien nodig anticipeert men op onderdelen waar verandering gewenst is.

Continuïteit

Rendement Uitgeverij kijkt actief vooruit en ziet volop kansen in de razendsnelle ontwikkelingen rond social media en kunstmatige intelligentie. Ook qua vorm blijven de trainingen zich ontwikkelen, met de introductie van hybride varianten als waardevolle aanvulling op het bestaande aanbod. Nieuwe opdrachten komen voornamelijk binnen via het eigen netwerk van abonnees, LinkedIn en zorgvuldig geselecteerde externe adressenbestanden. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo én de gesprekken met klanten blijkt dat de opleidingen met open inschrijving voorlopig verzekerd zijn van een stevige basis en een stabiele toekomst. Rendement blijft alert en toekomstgericht, klaar om zich aan te passen aan én te profiteren van de voortdurende veranderingen in het educatieve landschap.

Bedrijfsgerichtheid

Rendement Uitgeverij bouwt al jaren aan een stevige klantenbinding door continu in te spelen op wat er leeft bij professionals. De organisatie houdt de vinger aan de pols via vakpublicaties, nieuwsbrieven en netwerkbijeenkomsten, en vertaalt signalen uit de markt direct naar passende oplossingen. Een goed voorbeeld hiervan zijn de incompany-trainingen, die volledig op maat worden samengesteld op basis van actuele ontwikkelingen, klantwensen en input van trainers uit de praktijk. Klanten waarderen vooral de betrouwbaarheid, deskundigheid en klantgerichte aanpak van Rendement. De combinatie van actuele abonnementen en praktijkgerichte trainingen zorgt ervoor dat professionals snel en effectief kunnen schakelen van kennis naar toepassing. Trainers maken hierin echt het verschil, door lesstof concreet en herkenbaar te verbinden aan de dagelijkse praktijk. Deze nauwe afstemming op de behoeften van de doelgroep, in combinatie met flexibiliteit en inhoudelijke kwaliteit, vormt de basis voor het duurzame vertrouwen en de loyaliteit van 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