

Klanttevredenheidsonderzoek

VMN Media

03-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VMN Media 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	30%
Accommodatie③					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie④			10%	20%	60%
Relatiebeheer⑤			20%	10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
- ③ Tien referenten geen score.
- ④ Eén referent geen score.
- ⑤ Twee referenten geen score.
- ⑥ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door VMN media, hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle referenten uiten hun tevredenheid, variërend van tevreden tot zeer tevreden, over hoe VMN media het voortraject heeft aangepakt.

De redenen voor hun keuze voor VMN media en hun tevredenheid worden verwoord in de volgende citaten: "In totaal werden vier bedrijven uitgenodigd, en uiteindelijk is gekozen voor VMN media, mede vanwege positieve ervaringen met eerdere trainingen. De andere opties waren ofwel te klein of te duur. Er is een specifieke set onderwerpen samengesteld die aan de opleider is voorgelegd. De trainer heeft zichzelf voorgesteld, en er is ook een link naar de website van de trainer verstrekt. " Daarnaast vermelden ze het waarderen van de persoonlijke aanpak en aandacht voor detail: "Ik heb meerdere offertes opgevraagd en een selectie gemaakt, niet alleen op basis van prijs, maar ook op basis van de datum en de docent. Ik heb een intakegesprek gehad en ben telefonisch benaderd door de trainer, waarbij we de details hebben besproken. Er is goed geluisterd naar mijn wensen."

De respondenten lichten ook de grondige voorbereiding en afstemming op hun behoeften toe: “Voor het specifieke vakgebied waarin wij geïnteresseerd waren, was er een echte expert-trainer beschikbaar die ook al diverse boeken had gepubliceerd. Dit gaf ons het vertrouwen dat zij zeer geschikt zou zijn. Bij de intake zijn onze wensen goed geïnventariseerd.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door VMN media wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. De algemene tevredenheid tot zeer tevredenheid wordt benadrukt door hun waardering voor de flexibiliteit en aanpassing van het standaard trainingsprogramma aan de specifieke behoeften en leerwensen van hun organisatie. De citaten belichten diverse aspecten van hun ervaringen: “Het is een duidelijk opleidingsprogramma met een algemene introductie die goed bij ons past en aan onze wensen voldoet”, “We hebben geen compleet opleidingsprogramma ontvangen voor de korte training, maar we waren wel op de hoogte van de start- en einddatum en de reden waarom we daar moesten zijn”, “Er is vooraf een kick-offbijeenkomst geweest en het is voldoende afgestemd met de betrokken managers.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop VMN media de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Zestig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de uitvoering wordt gedacht.

Een tevreden deelnemer deelt zijn ervaring: “De uitvoering kwam overeen met wat in het voortraject was besproken. Als ik het opnieuw zou doen, zou ik kiezen voor meer werkvormen, omdat de trainer nu wel erg veel aan het woord was. Er was de mogelijkheid om mijn eigen cases in te brengen. De diepgang van de training ontbrak enigszins omdat deze was ingekort tot een dagdeel. Daardoor bleef het wat oppervlakkig, maar bood het wel de mogelijkheid om een indruk te krijgen van het onderwerp en te bepalen of het interessant was om hier verder op in te gaan in de toekomst.”

Een andere referent vertelt: “De uitvoering van de training was uitstekend, geleid door een expert met uitgebreide kennis. De training voldeed volledig aan onze vragen en gaf ruimschoots de kans om de geleerde stof in de praktijk te brengen. De training bood genoeg diepgang, vooral dankzij de veelzijdigheid van de aangeboden functionaliteiten.”

Nog een referent voegt toe: “De uitvoering van de training was uitstekend; het was werkelijk heel leuk en enorm leerzaam. Wat ik bijzonder waardeerde, was de aanmoediging om de onderwerpen goed te verkennen. Hoewel ik niet altijd in staat ben geweest het geleerde direct toe te passen, was deze dag verrijkend. Het viel op dat er in de voorbereiding veel kan worden bereikt, iets wat ik niet heb geleerd tijdens mijn eerdere opleiding. We hebben de training in groepsverband met collega’s gevolgd, wat zorgde voor een ideale groepsgrootte. Er zijn diverse werkvormen toegepast, waaronder rollenspellen, het bespreken van eigen verslagen, groepsopdrachten en discussies.”

En tot slot: “Uit de evaluatie is gebleken dat de training naar tevredenheid is verlopen. Circa tien collega’s hebben deelgenomen en allerlei praktisch toepasbare tips en trucs ontvangen, die ze ook tijdens de training hebben kunnen oefenen. Voorafgaand aan de training was er een intake in de vorm van een vragenlijst, waarin de deelnemers hun niveau moesten aangeven. Hierdoor was de training echt op maat gemaakt. De deelnemers hebben vooraf verschillende voorbeeldverslagen ingeleverd, waarbij iedereen ten minste één verslag moest inleveren. Dit stelde de trainer in staat om een goed beeld te krijgen van het niveau van de groep.”

Opleiders

Net als bij eerdere aspecten van de maatwerktrainingen van VMN media, zijn de respondenten zeer te spreken over de kwaliteit van de opleiders. De geïnterviewden prijzen de opleiders om hun ervaring, kennis, en het vermogen om op vragen uit de groep in te spelen. Hier volgen enkele directe reacties van de respondenten: “De opleiders deden het prima; ze hebben goed ingespeeld op de vragen uit de groep. De sfeer in de groep was ook heel open”, “De trainer zorgde voor uitstekende interactie binnen de groep, wat resulteerde in een rijke uitwisseling van kennis en praktijkervaring. Daarnaast werden allerlei tips en trucs vanuit haar eigen praktijkervaring aangereikt, die niet in de lesstof vermeld stonden” en “Een opleider die didactisch goed is. Hij begeleidde de groep, die uit verschillende niveaus bestond, goed. Zijn ervaring maakt dat hij heel geschikt was voor deze training.”

Ondanks deze positieve ervaringen, is er een kritische noot over het gedrag van enkele deelnemers: “Het was een hele leuke en enthousiaste man; zijn humor en plezier waren duidelijk merkbaar. Het enige probleem was echter dat er een aantal luidruchtige deelnemers waren, die het voor de anderen, die wel graag aan de slag wilden, lastiger maakten.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door VMN media is verstrekt, wordt door de meerderheid van de respondenten gewaardeerd als “netjes” en “goed verzorgd”. Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en heeft om deze reden geen score toegekend.

Voorname bestaat het trainingsmateriaal uit digitale content, waaronder PowerPointpresentaties en incidenteel (werk)boeken. Een tevreden deelnemer beschrijft: “Het opleidingsmateriaal bestond uit een informatief boekje en enkele aantekeningen. De PowerPointpresentatie was uitstekend verzorgd en bevatte meer informatie dan we tijdens de training behandelden, maar de trainer heeft dit uitstekend toegelicht.”

Niettemin hebben sommige deelnemers suggesties ter verbetering voorgedragen. Een respondent merkte op: “Een deel van het materiaal bestond uit veel dia’s met afbeeldingen. Persoonlijk had ik een voorkeur voor minder afbeeldingen gehad, omdat het materiaal daardoor uit veel pagina’s bestond.”

Een ander punt van kritiek was: “Er was beloofd dat we een digitale reader zouden krijgen, maar we moesten hier lang op wachten, wat vrij slordig was. Toen we het uiteindelijk ontvingen, was het echter zeer goed verzorgd.”

Verder werd opgemerkt: “We ontvingen al het materiaal digitaal na de training, inclusief het werk dat we tijdens de training zelf hadden geproduceerd. De opbouw van de PowerPointpresentatie liet echter te wensen over; het was enigszins onsamenhangend en rommelig. De overgangen tussen de dia’s waren niet vloeiend, en er werd gebruikgemaakt van verschillende lettertypes. Een meer professionele vormgeving en inhoud zou wenselijk zijn.”

Accommodatie

Alle geïnterviewden kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-house en/of online trainingen.

Natraject

Het natraject van de training heeft de geïnterviewden overwegend tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gewoonlijk wordt de training afgerond met een evaluatie, die wordt besproken met de opdrachtgever. Daarnaast ontvangt iedere deelnemer een certificaat waarop het behaalde niveau staat aangegeven.

Enkele reacties van de respondenten zijn: “Een compacte training van een halve dag werd afgesloten met een gesprek over de ervaringen, waarbij ook de mogelijkheden voor vervolgtrainingen werden verkend”, “Ondanks het ontbreken van een afsluitende evaluatie, hebben we wel certificaten ontvangen. Voor vragen konden we per e-mail terecht. De trainer heeft ons bovendien gewezen op handige tips op de website en inzicht gegeven in beschikbare vervolgopleidingen en potentiële volgende stappen”, “De tweedaagse training werd geëvalueerd door een collega. Voor mij was het van belang dat we als groep vooruitgang boekten, wat gelukt is. We hebben een structuur gedefinieerd, plannen en doelstellingen opgesteld en het professionaliseringsproces voortgezet. Na afloop beantwoordde de trainer nog vragen en deelde verdere kennis, wat zeer gewaardeerd werd” en “Het resultaat van de training is dat onze groep veel professioneler en zelfverzekerder is geworden.”

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten zijn het erover eens dat VMN media de organisatie en administratie uitstekend beheert. Dit geldt in het bijzonder voor de bereikbaarheid, zowel via de telefoon als per e-mail. “Mijn enige contact met de administratie van de organisatie was gerelateerd aan de facturatie, en dit verliep zonder enige problemen,” meldt een referent. Een andere referent beschrijft de organisatie als positief, open en aangenaam. “Er kan soms wat verwarring ontstaan rondom de facturatie,” voegt een respondent toe, “maar dit wordt uiteindelijk altijd naar tevredenheid opgelost.”

Eén referent merkt op dat het zeer gewaardeerd zou worden als er een checklist verstuurd zou worden. Deze persoon licht toe: “Ik heb de organisatie van de training vanuit ons bedrijf geleid. Het zou erg handig zijn geweest om een checklist te ontvangen, zodat ik meteen wist wat en wanneer ik actie moest ondernemen, als een vorm van richtlijn. Dit in plaats van op verschillende tijdstippen diverse vragen te ontvangen, wat uiteindelijk veel tijd in beslag nam.”

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben inzicht in het relatiebeheer, maar van degenen die dat wel hebben, zijn zes respondenten uitgesproken positief. Enkele opmerkingen zijn: “Het relatiebeheer is uitstekend, met goede suggesties en regelmatige updates over de voortgang. Ik geef de voorkeur aan het zelfstandig verkennen van het opleidingsaanbod via de website en heb weinig interesse in nieuwsbrieven of vergelijkbare communicatie.” Een andere reactie luidt: “Er lijkt geen expliciet relatiebeheer te zijn, wat voor mij geen probleem vormt. Ik weet hoe ik contact op kan nemen indien nodig.”

Twee respondenten met een neutrale mening lichten hun standpunt als volgt toe: “Hoewel we nieuwsbrieven ontvangen en onlangs een tijdschrift hebben gekregen bij een training, en weten dat we contact op kunnen nemen wanneer nodig, zouden we het waarderen als er meer inspanning zou zijn om het contact actief te onderhouden.” En: “Ik ontvang nieuwsbrieven die toegang beloven tot drie artikelen, maar vaak leidt dit tot een foutmelding en een melding om een abonnement te nemen, ook al heb ik dat al.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Hoewel niet alle referenten inzicht hebben in de prijsstelling van de maatwerktrainingen aangeboden door VMN media, is er onder degenen die dit wel hebben, een grote meerderheid die de prijs-kwaliteitverhouding goed beoordeelt. Een aantal reacties van de referenten: “Het is aantrekkelijk geprijsd, zeker gezien de combinatie van maatwerk” en “De prijs-kwaliteitverhouding is goed. Zeker in vergelijking met andere offertes en gezien de grootte van de groep.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van VMN media blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de respondenten. De tevredenheid strekt zich uit over alle behandelde onderwerpen, waarbij de deelnemers variëren van tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van VMN media worden specifiek de persoonlijke benadering en interactie met de trainer, de praktische bruikbaarheid, de bijdrage aan het versterken van de teamgeest, en het ontdekken van individuele talenten genoemd. Ook wordt het aanbod, dat specifiek op de doelgroep is gericht, de kwaliteit van de inhoud en de flexibiliteit om de trainingen tijdens het proces aan te passen, hoog gewaardeerd. De referenten ondersteunen hun bevindingen met de volgende verhalen: “Ik ben erg tevreden over de trainingen; ze hebben ons dichter bij elkaar gebracht en we hebben elkaars talenten ontdekt. Dit heeft ons in staat gesteld een vervolgstap te zetten en heeft ons op een positieve manier beïnvloed”, “Wat ik echt fijn vind, is dat het aanbod specifiek voor onze doelgroep is. Ik vind de website zeer overzichtelijk. Bovendien speelt men goed in op nieuwe ontwikkelingen binnen dit vakgebied en deelt men deze kennis op effectieve wijze”, “Het programma heeft alle deelnemers, inclusief de organisatie, veel opgeleverd. Iedereen heeft zowel persoonlijke als gemeenschappelijke ontwikkelingspunten verbeterd. We hebben voldoende informatie ontvangen en zouden deze ervaring zeker aan anderen aanbevelen.”

Daarnaast worden als pluspunten vooral de inhoud, de kwaliteit en het feit dat de trainingen incompany worden gegeven benoemd. De trainer biedt echt maatwerk, beantwoordt vragen adequaat en staat open voor aanpassingen tijdens de training. Het is duidelijk dat we hier niet te maken hebben met een standaardpakket. Een referent voegt hieraan toe: “Wat ik echt sterk vond aan mijn training, was de mogelijkheid om het geleerde direct toe te passen op mijn eigen agenda tijdens de training.” Eén referent merkt nog op dat er enige onduidelijkheid bestaat over de naamgeving: “Is het nu ‘Management Support’ of ‘VMN media’? Ik kon de koppeling tussen deze twee niet direct leggen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	20%	40%	30%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%		60%	30%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject		20%	10%	50%	20%
Organisatie en Administratie ②		10%		50%	20%
Relatiebeheer ③				30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding ④			30%	40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen score.
- ③ Vijf referenten geen score.
- ④ Drie referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trajecten verzorgd door VMN media hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een zevental van de geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject.

Daarnaast is een drietal referenten ontevreden tot noch tevreden noch ontevreden, hetgeen zij als volgt onderbouwden: "Ik was op zoek naar een geschikte opleiding op mijn vakgebied en ik moest ook mijn jaarlijkse verplichte studiepunten behalen. Het programma dat ik online had bekeken, leek goed aan te sluiten bij mijn vragen en leerdoelen, dus heb ik me online ingeschreven. Het beeld wat ik in vooraf had gekregen bleek uiteindelijk niet aan te sluiten." Eenzelfde ervaring had een geïnterviewde van een andere opleiding: "Achteraf gezien had hij wel meer informatie willen hebben over de behandelde stof en hoe de dag eruit zou zien." Een andere referent vertelt dat zij een boekenpakket heeft aangeschaft, wat werd aangeraden. Achteraf bezien was dat niet geheel nodig geweest. De tevreden referenten vertellen: "Ik wilde een nieuwe afslag maken in mijn carrière en ik ben daardoor op zoek gegaan naar een opleiding die daarbij paste. Deze opleiding leek daarbij goed aan te sluiten en na een gesprek vooraf, kwam ik tot de conclusie dat dit de juiste opleiding was en de inschrijving is vervolgens heel soepel verlopen."

Een ander vult aan: “Ik was op zoek naar een specifieke training vanwege mijn nieuwe baan en ik volgde de trainer al langere tijd via LinkedIn. Ik had vertrouwen in haar expertise, wat de reden was voor mijn aanmelding.” Een derde geïnterviewde merkt op: “Ik heb wel bij andere bedrijven gekeken. Uiteindelijk heb ik voor deze opleiding gekozen vanwege de prijs, locatie, het tijdstip van de opleiding en het vakinhoudelijke programma.”

Opleidingsprogramma

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door VMN media wordt aangeboden. Hierbij worden citaten gebruikt als “Het programma sloot aan bij mijn verwachtingen en behandelde de onderwerpen waar ik meer over wilde weten”, “Een heel uitgebreid programma en ik had ook toegang tot de online omgeving” en “Ik kreeg een bevestiging per mail met een link erin naar een pagina waar ik alle sprekers kon bekijken, de modules maar ook de andere deelnemers.”

Eén tevreden referent benoemt nog een verbeterpunt: “Ik had het fijn gevonden als ik agenda uitnodigingen had ontvangen, waarbij het lokaalnummer ook genoemd wordt. Nu moest ik het steeds opzoeken in het programma.” Eén respondent geeft een neutrale score omdat het opleidingsprogramma vrij beperkt was: “Mijn advies is om de toelichting verder uit te breiden, zodat men een duidelijker beeld krijgt van de inhoud.”

Uitvoering

De manier waarop VMN media de verschillende opleidingen heeft uitgevoerd, wordt door de meeste referenten als bevredigend ervaren. Een positieve beoordeling komt van een geïnterviewde die het programma prijst om zijn afwisseling en interactiviteit. Het programma bestond uit uitleg, groepsopdrachten en individuele opdrachten. Hoewel het geleerde in de praktijk lastig toepasbaar bleek, wordt de structuur van de opleiding als uitstekend beschouwd.

Toch uiten enkele tevreden geïnterviewden ook diverse kritische noten. Zo merkt een referent op: “Het niveau was vrij basis en bestond voornamelijk uit een theoretische inleiding met een paar praktijkoefeningen.” Hij stelt voor om meer diepgang en moeilijkere casussen toe te voegen. Een andere referent vindt de lezingen door verschillende hoogleraren interessant, maar de inhoud sloot niet goed aan bij zijn leerdoelen. “Ik mis de praktische handvatten en adviseer om vooraf verdiepende leesstof te sturen om de informatie beter te kunnen plaatsen bij de lezing. Het heeft mijn blik wel verrijkt op bepaalde onderwerpen en getoond hoe er tegenwoordig tegenaan wordt gekeken, soms afwijkend van wat ik eerder had geleerd.”

Andere verbeterpunten die door tevreden geïnterviewden worden benoemd, zijn: “Ik heb een aantal colleges gevolgd waarin veel overlap van informatie zat en dezelfde slides werden gebruikt. Ze hadden zeker een of twee colleges kunnen samenvoegen” en “De inhoud is heel erg gericht op grote bedrijven en het zou fijn als er ook voorbeelden worden gegeven die relevant zijn voor kleinere bedrijven.”

De referent die een neutrale score geeft, vindt de colleges interactief met korte groepsopdrachten. Zij merkt echter op dat het niveau van de sprekers wisselend was en dat sommige stof al bekend was, wat leidde tot verveling onder de deelnemers. Ongeveer de helft van de sprekers vond zij interessant, terwijl de andere helft onvoldoende indruk maakte.

Opleiders

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Zij geven aan dat veel docenten ervaren zijn, hun vak verstaan en over veel kennis beschikken.

Een van de geïnterviewden merkt op: “De docenten waren inhoudelijk heel goed en echte autoriteiten op hun vakgebied. Ze boden een verfrissende blik op het onderwerp, wat mijn perspectief verrijkte.”

Een ander geeft aan dat “er verschillende docenten waren, elk met hun eigen stijl. Sommigen waren serieuzer, anderen luchtiger en humoristischer, maar ze wisten mij allemaal te inspireren.”

De derde referent voegt nog toe dat “het niveau verschillend was. Eén docent was geweldig hoe hij zijn persoonlijke verhalen combineerde met de theorie op een unieke manier. Het heeft een positieve impact op mij gehad. Aan de andere kant was er een ervaren docent die heel veel slides doorliep zonder een duidelijk verhaal of boodschap. Iedereen die daar zat, kan lezen, maar men komt juist voor het verhaal eromheen.”

Tot slot merkt een geïnterviewde op dat “de kwaliteit van de trainers wisselend was. Het komt volgens mij ook door je verwachtingen; als je al veel basiskennis hebt, kan het uitleggen wat je al weet frustrerend zijn. Als je het zelf betaalt, verwacht je ook meer.”

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door VMN media werd verstrekt, bestond vaak uit PowerPointpresentaties en soms ook artikelen, wat de meeste referenten tevreden stemt. Een geïnterviewde noemt bijvoorbeeld: “Het opleidingsmateriaal bestond uit casussen die goed werden toegepast tijdens de cursus en zag er verzorgd uit.” Een ander vindt dat het materiaal dat via een online portal beschikbaar was, varieerde qua samenstelling en soms alleen uit artikelen bestond, maar “deze variatie vond ik ook goed en ik gebruik ze nog als naslagwerk.”

Ondanks hun tevredenheid geven enkele referenten ook nog verbeterpunten aan. Een van hen zegt: “De docenten zouden zelf eens kunnen deelnemen aan de collegereeks om te zien waar er herhalingen van de stof zijn. Ik denk daarnaast dat het goed is als er consistentie in de templates is, met een vast format qua tijd en hoeveelheid informatie. Het zou nuttig zijn als het materiaal vooraf beschikbaar was via de online portal, zodat aantekeningen op de slides gemaakt kunnen worden.”

Bij enkele opleidingen wordt een boekenpakket aangeraden dat niet bij de kosten is inbegrepen. De levering en de inhoud van dit pakket zijn volgens de referenten echter voor verbetering vatbaar. Ze geven aan dat “het pakket pas heel laat werd geleverd, ondanks diverse vragen vanuit de groep,” en dat “ik niet alles heb gelezen van het boekenpakket, want niet alles vond ik relevant.” Bovendien hadden sommige deelnemers een specifiek voor hun groep bedoeld pakket ontvangen, terwijl anderen een algemeen pakket kregen, en dat laatste wordt als “jammer” ervaren.

Een geïnterviewde is ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Er werden ook beknopte samenvattingen van de behandelde stof beloofd, maar slechts twee van de zes docenten stuurden die op. Daarnaast was de stof vaak al op internet te vinden.”

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn over de accommodatie respectievelijk tevreden en zeer tevreden.

De geïnterviewden vertellen: “De accommodatie was prima bereikbaar met voldoende parkeergelegenheid. Het diner ‘s avonds was goed,” en “Het was tot in de puntjes geregeld.” Ook geven ze aan: “Het was op een locatie net buiten Utrecht, bereikbaar met de auto, maar de busverbinding was niet ideaal. De catering was verder goed, met koekjes, gebak en dergelijke.” Verbeterpunten die door de tevreden referenten worden genoemd, zijn onder andere: “De zaal was wel vol en daarnaast was de opstelling van de tafels niet altijd zo praktisch, waardoor je niet goed voor de beamer zat. Het is niet prettig als je zo’n tijd moet zitten.” Een ander punt: “Voor het eten was maar een hele korte tijd beschikbaar. Je zou bijvoorbeeld de inloop kunnen verkorten aan het begin en de etenstijd met een kwartier kunnen verlengen.”

Een geïnterviewde is neutraal en benoemt: “De locatie was zeer goed bereikbaar en had een bepaalde status. Bij aankomst bleek het lokaal echter onvoldoende verwarmd en de stoelen waren oncomfortabel. Het lokaal was wel verzorgd, maar met TI-verlichting.”

Natraject

Het natraject stemt zeven geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Enkele reacties van de referenten: “Ik kreeg op de laatste dag een certificaat uitgereikt en er was een evaluatie. De contactgegevens van de trainer werden gedeeld zodat je nog contact kon opnemen. Ik heb allerlei praktische tips en tricks ontvangen, maar de toepassing in de praktijk is niet allemaal mogelijk binnen het bedrijf waar ik werk.” Een ander zegt: “Bij vragen kon je contact opnemen, wat ik uiteindelijk ook heb gedaan en daar heb ik netjes antwoord op gekregen. Er werd wel aangegeven dat als je een uitgebreidere uitleg wilde, daar een prijs aan vast zit.” Een derde geïnterviewde geeft aan: “Het natraject is prima afgesloten met een certificaat en een ceremonie met bubbels en nootjes. Wat het me heeft gebracht is meer kennis, een uitgebreid netwerk en een verbreed blikveld. Super mooie ervaring.”

De drie referenten die ontevreden of neutraal waren, lichten dit als volgt toe: “Er was geen eindexamen, maar ik heb wel het certificaat ontvangen. Er werd niet gewezen op vervolgoopleidingen. Veel van de informatie van de interessante hoorcolleges is inmiddels weggezaakt. Ik zou graag een terugkomdag omdat de informatie niet goed verankerd wordt zonder herhaling.” Een ander geeft aan: “Bij het verlaten van het terrein kreeg je direct een evaluatiemail. Ik reageerde daar niet op en vond ook dat je wel iets terug kon verwachten. De opleiding gaf mij veel inzicht en leidde zelfs tot een nieuwe baan.” Een derde geïnterviewde voegde nog toe: “Ik had graag mogelijke vervolgotrajecten aangeboden gekregen.”

Organisatie en Administratie

Twee geïnterviewden hebben zelf niet of nauwelijks te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken, omdat dit bij hen door een collega werd afgehandeld. De overige referenten zijn, op één uitzondering na, tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop VMN media de organisatorische en administratieve taken uitvoert. Dit wordt door de geïnterviewden onder meer omschreven als “fijne contacten en heel behulpzaam,” “netjes geregeld,” en “heel betrokken.” Eén referent vertelt over een klacht die naar tevredenheid was opgelost door VMN media: “Ter compensatie heb ik een extra college aangeboden gekregen, wat ik heel netjes vond.”

Een ontevreden geïnterviewde legt uit: “De klantenservice reageerde niet en kwam niet terug op beloftes toen ik de cursus wilde verschuiven. Dit was een typisch geval van kastje naar de muur.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn vijf geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Het wordt door hen bevestigd dat dit op prima wijze verloopt. Een referent licht dit als volgt toe: “Ik ontvang nog geen nieuwsbrieven, maar via het portal kan ik wel overal bij en er is zo genoeg informatie beschikbaar.” De overige geïnterviewden geven aan dat er geen vorm van relatiebeheer is en zij om deze reden ook geen score hebben gegeven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden verschillend in hun oordeel; ze zijn neutraal, tevreden of hebben geen mening. Zes van de zeven referenten die een mening geven, gebruiken bewoordingen als duur, en slechts één noemt de prijs prima en marktconform. Een geïnterviewde legt verder uit: “De prijs die zij hanteren is normaal, maar als je het uit eigen zak moet betalen, dan is het wel duur.” Een andere referent vult aan: “Niet alle sessies waren de moeite waard en daardoor was de prijs-kwaliteitverhouding niet goed.”

Enkele reacties van de geïnterviewden die noch tevreden noch ontevreden zijn: “Als je bedenkt wat er qua informatie uiteindelijk beklijft in vergelijking met een eerdere post-bacheloropleiding die ik heb gedaan, vind ik het een te dure opleiding. Het is wel goed voor je netwerk en leuk om weer eens scholing te hebben, maar toch.” Een ander zegt: “Ik schrik toch wel van de prijs, maar het is wel de huidige tijdgeest. Ze spelen in op de budgetten van bedrijven en passen hun tarieven daarop aan.” En een derde licht toe: “Ik vind het heel duur, zeker gezien de algemene informatie en wat je ermee wilt en kunt. Ik zal collega’s aanraden om nog even te wachten totdat het wat verder ontwikkeld is, omdat veel nog onduidelijk is en de ontwikkelingen zo hard gaan.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar verschillende open trajecten van VMN media komt een overwegend positieve tevredenheid van de respondenten naar voren. Toch worden er diverse verbeterpunten benoemd. De respondenten zijn het meest tevreden over het opleidingsprogramma, de uitvoering, de docenten, het trainingsmateriaal en de accommodatie. Minder tevredenheid wordt gemeld over het voortraject, het natraject en de prijs-kwaliteitverhouding.

Specifieke sterke punten van VMN media die bij dit laatste aspect zijn genoemd, zijn onder andere: “Er worden veel onderwerpen in een dag behandeld en de docent vertelt een duidelijk verhaal” en “Het is leuk om elkaar te ontmoeten, weer op school te zitten en gelijkgestemden om je heen te hebben.”

De verbeterpunten zijn al uitgebreid toegelicht bij de verschillende items. Eén referent merkt nog op dat “het programma pas laat afgelopen was en er tussendoor een diner was. Ik had liever gehad dat ze een extra snack hadden gegeven en het laatste blok er direct achteraan hadden geplakt.”

Een aantal respondenten is dermate tevreden over het hele traject dat ze VMN media aan anderen zouden aanbevelen. Sommigen plaatsen hierbij wel een kanttekening. Eén geïnterviewde verwoordt dit als volgt: “Onderzoek duidelijk wat je wil leren en zoek goed uit of de aanbieder dit kan bieden.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met VMN Media op 03-09-2024.

Algemeen

VMN media is de leidende business-to-businessuitgeverij in zowel nieuwe als gevestigde mediakanalen. Het bedrijf biedt ruim 900.000 professionals hoogwaardige vakinformatie via de redacties met jarenlange kennis en ervaring. De missie is informeren, inspireren en kennis delen om de professionals verder te brengen. VMN media biedt deze professionals de unieke combinatie van media en opleidingen. De opleidingen liggen op diverse vakgebieden en worden aangeboden via verschillende academy's, zoals de PW.Academy (HR), OR Academy, Finance Academy, Arbo Academy, Management Support en via Nijenrode.

Bij de opleidingen krijgen de deelnemers toegang tot een leeromgeving op maat met informatie over de training zoals de onderwerpen die aan de orde komen. Ook wordt daar het materiaal geplaatst zoals de presentaties. Bovendien kan de docent hier extra content toevoegen. Deze leeromgeving blijft geruime tijd na afloop voor de deelnemers beschikbaar. Als verdieping op de stof van een opleiding wordt een boekenpakket op maat aanbevolen.

Kwaliteit

Aandacht voor de klant staat bij VMN media hoog in het vaandel evenals de kwaliteit van de totale dienstverlening. Programmamanagers houden de rode draad van de opleidingen in het oog en kijken waar de behoefte van de deelnemers en opdrachtgevers ligt. Om tot een juiste keuze te komen, kunnen klanten bellen met de programmamanagers voor opleidingsadvies. VMN media beschikt over een netwerk aan hoogleraren, docenten en sprekers die deskundig zijn en op de hoogte van actuele ontwikkelingen. Ook vanuit Nijenrode zijn experts betrokken. Alle sprekers worden begeleid in de uitvoering van de colleges. Wanneer een nieuwe opleiding start, is de programmamanager aanwezig om de uitvoering te monitoren.

Alle opleidingen worden geëvalueerd en bij langere opleidingen is er bovendien een tussenevaluatie. VMN media deelt de resultaten met de klant en met de docent. Eventuele verbeterpunten worden direct opgepakt.

Continuïteit

Een aantal opleidingen biedt VMN media inmiddels meer dan tien jaar aan waarbij zij naam hebben gemaakt vanwege de vele ervaring. Het opleidingsinstituut biedt de klanten een unieke combinatie van vakbladen, andere media en opleidingen. Opleidingen zijn gekoppeld aan merken van onder meer tijdschriften en websites waar de meest actuele informatie per thema is opgenomen. VMN media gaat de uitgeverij effectiever benutten door van daaruit meer vakkennis aan te bieden aan deelnemers van de opleidingen. Daarnaast richt het bedrijf zich intensiever op de vakgebieden waarop zij de meeste kennisprofessionals hebben: OR, Finance, HR en Arbo. Ook spelen zij in op trends zoals AI en ESG. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VMN media voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Via de verschillende merken stemt VMN media af op de behoefte van de klant. Zo wordt ingezet op meer informatie voor de deelnemers in het voortraject van een opleiding: wie zijn we, hoe ziet een opleidingsdag eruit? Ook wil VMN media meer gaan werken met proeflessen en webinars. Daarnaast wordt meer aandacht gegeven aan de content op de online leeromgeving. Op deze manier sluiten de opleidingen nog meer aan op de opleidingsbehoefte van de cursisten die aangeven geïnspireerd en uitgedaagd te worden door zowel sprekers als de diversiteit aan werkvormen. Dat maakt dat VMN media als betrouwbare partner te boek staat.

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