

Klanttevredenheidsonderzoek

VDS Training Consultants B.V.

24-06-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VDS Training Consultants 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
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, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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
Voortraject②				40%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③			10%	60%	10%
Accommodatie④				30%	10%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van VDS Training Consultants B.V. geeft aan dat VDS al eerder betrokken was bij opleidingsvraagstukken binnen hun organisatie. In veel gevallen was sprake van een aanbestedingstraject, waarbij VDS als beste uit de bus kwam. Redenen voor de keuze zijn onder andere eerdere goede ervaringen en de passende aanpak: “We hebben voor hen gekozen vanuit het verleden. Ik werk hier nog niet zo lang, maar zij kwamen als beste uit de aanbesteding”, “We hebben een tender uitgezet en VDS heeft die gewonnen. Ik had zelf vanuit het verleden ook heel goede ervaringen met hen”, “Ze zijn al jaren onze preferred supplier. We doen bij hen veel trainingen op het gebied van leiderschap, feedback en samenwerken”, “Een collega die inmiddels is vertrokken, heeft de hele selectieprocedure gedaan. VDS had de beste prijs-kwaliteitverhouding en sprak het meest aan qua aanpak” en “Tijdens hun presentatie lieten ze een stukje van de training zien waarbij ze ons betrokken. Dat was heel leuk en bleef goed hangen.”

Ook is er waardering voor het inzicht dat VDS toonde in de organisatiecontext: “Ze hadden een goed voorstel, betrokken onze strategie erbij en maakten goed inzichtelijk wat er ontbrak in het oude programma.”

Alle referenten die een score geven voor het voortraject, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. De samenwerking met VDS wordt als zorgvuldig en klantgericht ervaren. De respondenten spreken van een prettige afstemming en een goed luisterend oor: “Er is elk jaar een offertetraject. In de voorbespreking wordt het programma telkens opnieuw afgestemd”, “We hebben met alle trainers persoonlijk kennisgemaakt. De coördinator heeft goed doorgevraagd naar onze wensen” en “Ze zijn hiernaartoe gekomen om de uitvraag van onze wensen te doen. Heel zorgvuldig.” Ook het vermogen om proactief in te spelen op de wensen wordt gewaardeerd: “Wij hadden een duidelijke request for proposal. VDS heeft daar goed op ingespeeld met allerlei modules waaruit mensen kunnen kiezen”, “De contactpersoon dacht goed mee over verbeteringen” en “Ze willen hun theorieën graag matchen met hoe het bij ons werkt. Daarin zit een goede balans.”

De intakeprocedure wordt omschreven als grondig en goed georganiseerd. Een referent: “Het was heel zorgvuldig. We hebben met iedereen om de tafel gezeten: de eigenaar, de programma-ondersteuner, de trainer en de ontwikkelaar.”

Twee referenten kennen het voortraject geen score toe omdat zij onvoldoende zicht hebben op het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alle referenten tonen zich (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Dit sluit goed aan bij de wensen van de opdrachtgever en bij wat er in de intake is afgesproken. Het geeft een realistisch beeld van de praktijk: “De offerte legde alles goed vast. Onze wensen zijn zorgvuldig verwoord”, “Alles stond erin en was duidelijk. Het matchte prima met onze behoeften”, “Het programma is heel uitgewerkt en klopt met de praktijk” en “Er is op hoofdlijnen een sterk programma neergezet. Er hoefde niet meer overheen en weer getikt te worden.” Enkele voegen ieder nog toe: “Ik had nog aanvullende vragen en daarover werd de juiste discussie gevoerd” en “De training had zelfs in de praktijk meer om het lijf dan op papier stond. Er is dus niets te veel gezegd.” Ook over de financiële kant geeft het programma voldoende helderheid.

Enkele referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Er zou iets meer nagedacht kunnen worden over de invulling. Wat ze in de loop der jaren van ons te weten zijn gekomen, zouden ze proactief kunnen verwerken in het programma. Ze laten het nu van ons afhangen, maar wij laten ons ook graag adviseren” en “Af en toe moet het nog een beetje worden aangescherpt wat betreft vakjargon. Geen groot probleem, maar het kan beter.”

Uitvoering

Met uitzondering van een toegekende neutrale score, tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen worden als zeer interactief en praktijkgericht ervaren. Er is steeds sprake van een afwisselend programma met een keur aan werkvormen, waaronder opdrachten, groepsdiscussies, intervisie, 360 graden feedback, rollenspellen, individuele coachgesprekken en escaperooms of simulaties met acteurs. Enkele reacties: “Het is een tweedaagse training waarin ze leren coachen, gesprekstechnieken oefenen en dieper leren doorvragen”, “We doen paarden-coaching, Insights trainingen, hei-sessies, individuele coaching en intervisie. Het is een tof en uitgebreid programma” en “Het programma wordt heel goed beoordeeld. Dit vooral vanwege de variatie aan werkvormen, de interactie en casuïstiek van de deelnemers zelf.”

Ook de aansluiting op de praktijk en het maatwerkgehalte zijn sterk: “VDS past de aanpak aan onze organisatie aan. Ze hebben voor ons zelfs een Engelstalig programma gemaakt, gericht op cultuurverschillen”, “De casussen uit onze praktijk zijn nagespeeld met acteurs. Echt op maat” en “Alles is gekoppeld aan ons logo en het leiderschapsprofiel van onze organisatie.”

De respondenten zijn positief over de aandacht voor individuele doelstellingen: “In het kader van het traineeprogramma wordt persoonlijke ontwikkeling goed geadresseerd” en “De modules zijn opgebouwd rond inzicht in jezelf, communicatiestijlen, leiderschap zonder hiërarchische positie, en omgaan met weerstand.” Ook over de opbouw van de training zijn de geïnterviewden enthousiast. Een referent ter illustratie: “De opbouw is prima. Er zit een duidelijke rode draad in alle theorieën die besproken worden.” De tussentijdse afstemming en evaluatie zijn goed geregeld.

Verschillende referenten benoemen het frequente contact met VDS: “Er is zeer geregeld contact over mogelijke aanpassingen zoals de toevoeging van driegesprekken tussen trainee, manager en trainer”, “Om de twee weken delen de projectmanager en ik observaties en bedenken samen wat we nog kunnen doen” en “We evalueren regelmatig tussendoor. VDS doet ook echt iets met de punten die uit de evaluaties komen. Als iets niet goed loopt, dan grijpen ze in.”

Eén referent zet nog wel een kritische noot: “We lopen er soms tegenaan dat we niet alle trainers maandelijks kunnen spreken. Daar valt nog wat in te verbeteren.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “De coachings- en intervisieonderdelen zijn goed, maar bij het onderdeel strategisch opdrachtgeverschap liep door tijdgebrek van onze interne businesspartner mis met de invulling. VDS had daar eerder de angel eruit moeten trekken.”

Opleiders

Over de opleiders zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij worden geprezen om hun deskundigheid en ervaring: “Het zijn vier superervaren trainers” en “Ze weten waarmee ze bezig zijn.” De trainers zijn in staat met betrokkenheid en aandacht voor het individu de juiste sfeer te scheppen: “Ze weten vrouwen te wekken in de groep en luisteren goed naar wat er speelt”, “Ze zorgen voor een prettige sfeer waarin alles open besproken kan worden” en “Er is veel aandacht voor de talenten van deelnemers, met fijne persoonlijke begeleiding.”

Er wordt veelal gekozen voor vaste opleiders. Enkele reacties: “We hebben vaste trainers die ons al kennen”, “Iedere lichting heeft een eigen trainer en soms een gasttrainer. Dat werkt goed.” De trainers passen naar de mening van de meeste referenten goed bij de doelgroep: “Er is bewust weer gekozen voor dezelfde trainers, vanwege hun vermogen om aan te sluiten bij de doelgroep” en “De trainers zijn passend gekozen. Voor de raad van bestuur iemand met meer senioriteit, voor de manager iemand met ervaring in management en voor teamleiders iemand die op hun niveau acteert.”

Een andere geïnterviewde zet in dit opzicht nog wel een kanttekening: “Ze moeten echt goed blijven kijken naar de match tussen trainer en bedrijf. In evaluaties scoren sommige trainers wel wat lager.”

Een ander voegt nog toe: “Bij één trainer hadden we twijfels. Gelukkig kunnen we dat uitspreken naar de coördinator, en wordt daarmee iets gedaan.”

Trainingsmateriaal

Van de acht referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er zeven (zeer) tevreden en geeft er één een neutrale score. Het materiaal bestaat onder andere uit digitale documenten, presentaties en readers, soms gecombineerd met fysieke hand-outs. De inhoud wordt als degelijk en bruikbaar beoordeeld. Er is waardering voor de praktische inzetbaarheid en de op maat gemaakte onderdelen: “Mensen zijn tevreden. De achtergrondinformatie wordt van tevoren digitaal naar de deelnemers gestuurd. Er wordt veel gebruik gemaakt van allerlei bestaande methodes”, “De theorieën en presentaties zijn prima. In de basis is het standaard, maar ons sausje zit overheen”, “Het materiaal is deels op maat. Het is niet heel vernieuwend, maar we zijn er ook niet negatief over”, “Er is speciaal voor ons een reader ontwikkeld en zelfs de escaperoom is op maat gemaakt” en “Ze sturen alles digitaal via de mail. Het zit goed in elkaar en is qua vormgeving aangepast aan ons.” Er is ook sprake van fysiek, creatief materiaal. Een referent: “De creatieve materialen ondersteunen de opdrachten op een praktische manier.”

Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: “De uitleg bij het Piramide-model was niet erg geavanceerd. Ze wilden iets presenteren op een scherm, maar dat lukte niet.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik zou meer van AI willen terugzien in de leervormen. Ik denk bijvoorbeeld aan een interactieve omgeving met Chat GPT-agents of pop-ups waarmee je real-time kunt chatten over je leervraag.” Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Van de zes referenten die een oordeel uitspreken over de accommodatie, zijn er vijf tevreden en een zeer tevreden. De respondenten zijn positief over de bereikbaarheid, de locatiekeuze en de verzorging. Zo vertelt een referent dat alles dat alles “tiptop verzorgd” is en dat er “goede catering en overnachtingsmogelijkheden” zijn. Een ander merkt op dat het altijd “een hele toffe plek” is in een mooie omgeving. Ook wordt genoemd dat de bereikbaarheid goed is. Een van de respondenten geeft aan dat hij “geen klachten heeft” en een ander vertelt: “Er is weleens gewisseld van locatie, bijvoorbeeld omdat een locatie sloot, maar toen zijn we samen op zoek gegaan naar een andere geschikte plek.” Vier referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij er in hun situatie uitsluitend sprake is van incompany trainingen.

Natraject

Op één neutraal gestemde na tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Sommigen geven aan dat de afronding op een feestelijke of bijzondere manier wordt vormgegeven. Zo vertelt een geïnterviewde dat er aan het eind een afsluitend event is, met terugblikken, waarbij ook leidinggevend en familieleden worden uitgenodigd. Een ander merkt op: "Het programma eindigt met presentaties op een niet-traditionele manier, waarin alles samenkomt. Daarbij wordt getoond welke specifieke individuele doelstellingen zijn bereikt en welke inzichten zijn opgedaan."

Een aantal respondenten benoemt dat er structurele evaluatiemomenten zijn ingebouwd: "We evalueren iedere module en komen er ook op terug. Dat is heel sterk", "Samen met VDS is een evaluatieformulier ontwikkeld, met aandacht voor borging. Elk kwartaal evalueren we met de projectgroep wat er is gedaan en wat er leeft op de locaties", "Per trainingsblok wordt afgerond met een korte evaluatie. Als er actie nodig is, dan bespreken we dat" en "Eens per half jaar spreek ik met de ontwikkelaars van het programma. We kijken wat we uit de evaluaties kunnen meenemen. Daar wordt ook altijd iets mee gedaan." Er is waardering voor de opvolging van feedback: "We kunnen goed evalueren over wat we volgend jaar anders doen, en dat nemen ze ook meteen mee", zegt een referent.

De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik had nog wel graag een samenvatting willen ontvangen van de behaalde resultaten en de conclusies, omdat het nu snel weer wegebt. Wel is er een terugblik geweest en staat een vervolgesprek gepland."

Meerderden constateren positieve effecten van het traject. Enkele reacties: "De coaching en intervisie leveren heel goede resultaten op" en "Er ontstaat steeds meer dezelfde taal. De neuzen gaan dezelfde kant op staan. Gedrag verandert." Nog een reactie: "Het leiderschapsprogramma komt terug in de aanpak. Het nieuwe leiderschapsprofiel begint zichtbaar te worden", "Mensen krijgen inzicht in hoe ze impact kunnen maken en waarin ze goed zijn. Dat leren ze echt in het programma" en "Het programma is als een pressurecooker. Trainees zetten sneller stappen in hun loopbaan en groeien sneller door." Verder wordt gezegd: "Er is meer begrip voor elkaars situatie. Mensen kunnen dingen uitspreken en de samenwerking in het team verbeterd" en "We wilden vooral openheid en samen verder komen. Daar is ruimte voor geweest. Mensen kwamen met dingen die anders onbesproken blijven."

Organisatie en Administratie

Negen van de tien geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie, een persoon is neutraal erover. Er is tevredenheid over de bereikbaarheid, de klantvriendelijkheid en de aanwezigheid van een vaste contactpersoon voor administratieve zaken. Meerderen geven aan weinig tot geen omkijken te hebben naar de administratieve kant. Enkele reacties: "Het contact is prettig. We hebben een projectsupporter voor de planning, die we snel kunnen bereiken per mail of telefoon. We zijn er heel blij mee. We worden volledig ontzorgd", "Zij zitten er bovenop. Er is tweewekelijks overleg met de ondersteuner. Dat loopt heel goed", "We hebben een vaste contactpersoon voor de planning, en ook één voor de facturatie. Heel transparant" en "Onze ondersteuner heeft goed contact met die van hen. Alles is goed geregeld en we hebben er geen omkijken naar." Ook de snelheid van handelen en de accuratesse voldoen aan de verwachtingen: "Ze reageren snel op mails, weten waar ze het over hebben en pakken alles netjes op" en "Evaluaties komen op tijd binnen, offertes zijn helder en de facturering en planning zijn op orde." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor deze score: "Er was een vooruitbetaling gedaan die niet werd meegenomen in de eerste verrekening. Vervolgens vroegen zij aan ons of dat bedrag was geregeld, terwijl zij dat zelf hadden moeten bijhouden."

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden kennen het relatiebeheer een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze ervaren het contact als persoonlijk en betrokken. Ze tonen zich lovend over de continuïteit en proactieve benadering. Enkele reacties: "We ontmoeten elkaar eens per vijf à zes weken. Bij belangrijke ontwikkelingen word ik netjes vooraf geïnformeerd", "Ze vragen op eigen initiatief hoe tevreden we zijn en hoe we verder willen" en "De eigenaar belt ons om de twee maanden. De projectcoördinator spreek ik ook regelmatig. Hij is geïnteresseerd en proactief."

De frequentie van het contact is naar de mening van de referenten goed gedoseerd: Ik kan hen altijd bereiken. Ze maken echt tijd vrij, maar dringen zich niet op" en "Ze nemen zelf veel initiatief om weer om tafel te gaan, maar niet te vaak. Voor mij precies de goede balans." Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over bepaalde blijken van persoonlijke betrokkenheid: "Toen mijn schoonvader overleed, kreeg ik een kaartje", "Ik krijg altijd een presentje als we afspreken. Ze weten ook hoe het privé gaat" en "De programmamanager onthield zelfs dat ik de marathon van Rotterdam zou lopen." Anderen noemen het prettig dat er inhoudelijke events worden georganiseerd: "We worden uitgenodigd voor themasessies en inspirerende bijeenkomsten over talentontwikkeling" en "De directeur nodigt ons uit voor inspiratiesessies voor vakgenoten. Het zijn echt waardevolle bijeenkomsten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Referenten zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden over het geheel genomen de tarieven marktconform en/of passend bij de geboden kwaliteit: "Het is concurrerend", "Het kost wat, maar ze zitten niet aan de hoge kant van de markt" en "We hebben het samen met inkoop bekeken, en hoewel de prijs best hoog is, is de kwaliteit ook erg goed." Een enkeling noemt dat de prijs wat stijgt, maar vindt dat acceptabel: "De prijs gaat wel eens omhoog, maar niet in die mate dat het uit balans is." Iemand voegt nog toe: "Ik ben niet zo thuis op dit gebied maar ze hebben de aanbesteding gewonnen, dus dan is het gewoon in orde." Een referent zet nog wel de kanttekening dat de prijs in verhouding tot andere bureaus als relatief hoog wordt ervaren en geeft aan hierover het gesprek nog aan te gaan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn positief in hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van met VDS. Zij prijzen de opleidingsaanbieder allereerst om het inhoudelijk sterke programma en de kwalitatief goede trainers die passen bij de organisatie en de opdracht. Enkele reacties: "Het programmaontwerp is sterk, met de juiste werkvormen en didactiek", "De trainers zijn relatief jong en sluiten goed aan bij de doelgroep" en "VDS vraagt zorgvuldig na welke issues er spelen en zorgt dat er een passende coach wordt ingezet." Ze noemen ook de korte lijnen, het meedenken en het geleverde maatwerk: "We hebben korte lijnen. Er is echt sprake van co-creatie", "Ze zijn flexibel, denken mee en dringen hun eigen modules niet op. Ze staan echt open voor wat er bij ons leeft", "Ze maken duidelijk dat ze je inspraak willen geven. Ze vragen wat je verwacht, wat je ziet en wat je feedback is" en "Onze strategie en ons leiderschapsprogramma zijn verankerd in de training. Ze hebben dat helemaal als uitgangspunt genomen." Nog een toevoeging: "Ze denken mee over wat ze zien in de trainingen en vertalen dat naar een ander niveau of andere werkvorm. Ze blijven niet hangen bij wat er is afgesproken", "Ze zijn goed benaderbaar, leveren altijd en maken duidelijke prijsafspraken." Alle referenten geven aan dat zij VDS zouden aanbevelen, en dat zelfs al gedaan hebben. Eén van hen voegt nog toe dat hij VDS heeft voorgesteld in een ander aanbestedingstraject.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met VDS Training Consultants B.V. op 24-06-2025.

Algemeen

VDS Training Consultants ontwerpt en verzorgt op maat gemaakte incompanytrajecten voor traineeships, talent en leiderschapsprogramma's, trajecten voor teamontwikkeling, hybride werken en vitaliteitsaanpak. Ze combineren plug & play modules met maatwerk, ondersteunen deelnemers intensief en meten impact via de ROI methodiek (Return on investment). De trajecten bestaan uit zeer gevarieerde interventies afgestemd op de doelgroep en het gewenste resultaat. Met 35 jaar ervaring activeren ze persoonlijk leiderschap, versterken ze teams en vergroten ze organisatieresultaat. De programma's zijn gericht op het bereiken van een aantoonbaar effect. Daarbij is zelfleiderschap altijd de basis, want in de visie van VDS is iedereen een leider. Naast maatwerkprogramma's biedt VDS open trainingen en talentprogramma's. Dit Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrajecten VDS.

Kwaliteit

VDS werkt met een team van achttien vaste medewerkers: marketingmedewerkers, projectmanagers en projectsupporters, administratieve krachten, salesmedewerkers en twee vaste trainers. De trajecten worden uitgevoerd door deze trainers en een poule van zo'n vijftig associates; ieder met eigen expertise. Velen werken al lang voor VDS en vormen daardoor een stabiele kern. VDS en de trainers werken met plezier samen. Je zou kunnen spreken van een extended family. De lijnen zijn kort. VDS kijkt zorgvuldig welke trainer optimaal past bij een klant of traject. Zijn meerdere trainers actief voor een klant, dan is er een lead trainer verantwoordelijk voor kwaliteit en afstemming. Periodiek komen de associates bij elkaar om ontwikkelingen door te spreken en ervaringen uit te wisselen. Vaak zijn deze bijeenkomsten aan een bepaald thema gekoppeld en wordt de bijeenkomst geleid door een van hen. Leveren van maatwerk, betrokkenheid, deskundigheid en co-creatie zijn kernkwaliteiten van de organisatie. Het portfolio wordt met regelmaat aangepast aan nieuwe ontwikkelingen, zoals nu de sterke opkomst van AI. Wat betekent dit voor leiderschap en hoe kan AI worden ingezet in leren en ontwikkelen? Kwaliteit staat aldus hoog in het vaandel bij VDS. Evaluaties vormen daarbij een belangrijke graadmeter. Resultaten worden zowel door de trainer als door de projectmanager besproken met de opdrachtgever.

Continuïteit

In juni 2025 is VDS samengegaan met GITP. De beide bureaus trekken samen op om klanten optimaal te bedienen. Dit door de sterke combinatie van kennis en expertise op het gebied van (persoonlijk) leiderschap en het gericht kunnen meten van de effecten van interventies op een dieper ROI-niveau. De merknaam VDS blijft nog enige tijd bestaan. Met de gezamenlijke drive van beide bureaus om het dienstenaanbod voortdurend te innoveren is dit samengaan een mooie basis voor de verdere groei in ontwikkelen van talent.

Bedrijfsgerichtheid

VDS is een warme organisatie die streeft naar een persoonlijke band met de opdrachtgevers: de klant moet het goed hebben. VDS verricht gerichte marketingactiviteiten voor werving van opdrachten. Hiervoor is de marketingafdeling verantwoordelijk, die onder meer artikelen, webinars, blogs en whitepapers verzorgt. Ook dingt VDS met regelmaat mee bij aanbestedingen. VDS onderhoudt zorgvuldig de relatie met de opdrachtgevers door een projectmanager als vast contactpersoon. Dit alles wordt door de klanten zeer gewaardeerd.

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