

Klanttevredenheidsonderzoek

VDS Training Consultants B.V.

17-10-2023



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, 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			20%	40%	40%
Opleidingsprogramma②				20%	60%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders		10%		10%	80%
Trainingsmateriaal③		10%		40%	20%
Accommodatie④					10%
Natraject⑤				20%	60%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

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

② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.

③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

④ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.

⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van VDS Training Consultants B.V. (hierna VDS te noemen) geven desgevraagd aan dat zij al langere tijd zaken doen met het bureau. Enkelen zeggen: "Ik ken VDS al heel lang vanuit een vorige werkgever. Daar werkte ik nauw met hen samen", "Ik had eerder een trainingssessie van VDS meegemaakt en dacht meteen aan hen" en "Vanwege de goede ervaringen met VDS komen we redelijk automatisch steeds weer bij hen terecht." In veel gevallen was er sprake van een vergelijking met andere aanbieders, waaruit VDS als beste naar voren kwam: "VDS voldeed het best aan onze gunningscriteria", "We hebben een aantal bureaus gevraagd en waren het meest enthousiast over VDS. Ze zijn nu vast onderdeel van onze leiderschapsprogramma's" en "We doen al jarenlang zaken met VDS. We doen ieder jaar opnieuw een analyse aan de hand van feedback. Eens in de drie jaar hebben we een tender met grote providers. Daar komen ze steeds doorheen."

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake verloopt over het geheel genomen naar wens. Er wordt gesproken met zowel contactpersonen als projectcoördinatoren en trainers. Naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden wordt er voldoende navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever en wordt er goed meegedacht: “De hoofdtrainer en de accountmanager zijn altijd bij de intake. Ze weten de vraag goed te vertalen naar wat ons gaat helpen”, “Je bespreekt wat je tegenkomt op de werkvloer en wat je nodig hebt. Er is goed geluisterd”, “Ik heb overleg gehad met de directeur en er is een geschikte projectmanager uitgezocht”, “We hebben uitgebreid besproken wie wij zijn en wat wij belangrijk vinden” en “Het is echt design, echt maatwerk geworden.” Indien gewenst worden ook de deelnemers in het voortraject betrokken: “Er is een kennismakingsbijeenkomst geweest met de groep” en “De deelnemers hebben hun wensen voor de inhoud kunnen aangeven.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik heb zelf nogal moeten sturen en de kennismakingsgesprekken moeten voeren met de trainers. Ze hadden niet voldoende mensen in huis voor wat wij wilden” en “Door een wisseling van contactpersonen is het een hele puzzel voor ons geworden. Ook de kwaliteit van het uitvragen was niet optimaal.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden gestemd. De omschrijving van de inhoud van de training is in overeenstemming met hetgeen in het voortraject is besproken en geeft een duidelijk beeld van wat er gaat gebeuren: “Het programma is duidelijk en het klopt met de realiteit”, “Ze hebben het op papier gezet zoals afgesproken”, “Het plan van aanpak is in goed onderling overleg tot stand gekomen” en “Het programma is een prima vertaalslag van datgene wat we besproken hebben naar een concrete manier om aan de gang te gaan.” Er is voldoende gelegenheid tot bijstelling van het concept: “Er wordt nog steeds aan gesleuteld” en “Het programma is doorgaans meteen goed, maar het is prettig dat er op details nog steeds aangepast kan worden. Bij elke volgende training wordt erop voortgeborduurd afhankelijk van de doelgroep.” De financiële kant van de zaak is helder en dit onderdeel van de offerte geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet in de meeste gevallen ruimschoots aan de verwachtingen. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen: “De interactie en interactie werden erg gewaardeerd. Er zijn afwisselende thema’s behandeld. En er was veel variatie in werkvormen. Er was bijvoorbeeld een oefening waarin geroddeld moest worden over collega’s. Dit was echt een eyeopener”, “Het zat goed in elkaar, met opdrachten die de deelnemers in de praktijk moesten brengen en die in de daaropvolgende sessie geëvalueerd werden” en “Er wordt genoeg afgewisseld, met modellen, video’s, instrumenten en profielen. Er werd gewerkt in subgroepen, ervaringen uitgewisseld en sterkte/zwakte analyses gemaakt. Alles bij elkaar heel interactief.” Ook het maatwerkgehalte is over het geheel genomen naar wens: “Het was precies aan onze specifieke wensen aangepast”, “We stellen de inhoud vast en zij faciliteren het programma”, “Ze leveren op maat, zoals afgesproken. Ze zijn zeker ook bereid om zich ter plekke aan te passen aan de vragen van de deelnemers” en “Ze houden zich goed aan de afspraken en maken er ook echt maatwerk van.” Een referent voegt nog toe: “Het was niet speciaal voor ons ontwikkeld, maar we hebben wel keuze gehad in modules en onderwerpen.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er was niet echt een goede theoretische sessie. Die moesten we zelf in elkaar zetten.” Er is voldoende gelegenheid voor evaluatie en tussentijdse aanpassing. Enkele reacties in dit verband: “Er is tussentijds altijd even contact om te vragen of wij aanpassingen willen. Van hun kant trekken ze ook aan de bel als ze vinden dat er bijgestuurd moet worden” en “De directeur komt heel regelmatig even langs om te evalueren, ook buiten de coaching sessies om.”

Opleiders

Negen van de tien geïnterviewden kennen de opleiders een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er wordt één score 'ontevreden' gegeven. Men is over het algemeen positief over de kennis en didactische en persoonlijke kwaliteiten van de trainers en acteurs: "De trainer is heel goed ontvangen. Hij krijgt gemiddeld het cijfer 8.6. Wat het meest aanspreekt, is dat hij zich zonder problemen inleeft en een veilige omgeving creëert. Hij luistert goed en stuurt zonder te sturen", "De coach is heel erg gericht op persoonlijke ontwikkeling, op mensen een grote stap te laten maken. Hij heeft veel ervaring. Hij speelt goed in op onze wensen", "De coaches zijn flexibel, open en positief kritisch. Ze durven dingen te benoemen. De sessies kunnen best scherp zijn", "De trainer wordt door de doelgroep erkend als iemand van wie je graag wilt leren en die weet wat mensen nodig hebben. Hij is super ter zake kundig en bereid om zich aan te passen aan de vraag van de deelnemer" en "De trainers zijn op alle fronten representatief: kennis, inhoud en persoonlijke vaardigheden. Het zijn ZZP'ers van hoog niveau. Het komt zelden voor dat iemand niet bevalt. Ook De trainingsacteurs waren van hoog niveau; ze toonden veel commitment." Enkelens voegen nog toe: "De trainers zijn prima. Je kunt je zelfs afvragen of ze qua kennis en ervaring niet wat overgekwalficeerd zijn." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kanttekening: "Het heeft wel even geduurd voordat het team van trainers compleet was en ze onderling op elkaar afgestemd waren." De toegekende score 'ontevreden' wordt als volgt gemotiveerd: "De trainingsacteurs waren wel goed, maar ze waren heel slecht op de hoogte. Ze hadden zich niet ingeleefd in de doelgroep."

Trainingsmateriaal

Van de zeven referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'ontevreden' toegekend. Het materiaal bestaat o.a. uit kopieën van PowerPointpresentaties, modellen, werkboeken en online materiaal. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over zowel de inhoud als de presentatie van het materiaal. Enkele reacties: "We hebben een werkboek ontvangen met praktijkopdrachten en leervragen, waarin je ook de uitkomsten kon aangeven. Heel bruikbaar", "Wij werken zo min mogelijk met papier en daar gaat VDS in mee. De deelnemers ontvangen alle slides" en "Het materiaal is een blend van verschillende kanalen en de systemen binnen de teams." Eén overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: "Wat ik mis, is een interactieve online leeromgeving waar je met elkaar ervaringen kunt uitwisselen en opdrachten kunt maken." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Er was helemaal geen materiaal. Ik was heel verbaasd, en heb er nog over gebeld. Toen kreeg ik iets wat er helemaal niets mee te maken had en heb vervolgens zelf maar iets bij elkaar gezocht." Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten geven op dit onderdeel geen mening vanwege het in-company karakter van de trainingen of omdat de training plaatsvond op een door hen zelf uitgekozen locatie. Eén van hen zegt: "Wij hebben zelf prijsafspraken met diverse locaties waaruit wij kiezen." De enige referent die wel een score geeft, toont zich zeer tevreden over de door VDS geregelde accommodatie en de voorzieningen. "De lesruimte, de catering en de bereikbaarheid waren prima", zegt hij.

Natraject

Over het natraject is men unaniem positief. Er wordt voldoende aandacht besteed aan evaluatie, zowel schriftelijk als mondeling: "Wij evalueren met trainers en contactpersonen. Als er veel trainers zijn, spreken wij alleen de hoofdtrainer die verantwoordelijk is voor het geheel", "Ik moet mijn budget verantwoorden. Er wordt op verschillende levels geëvalueerd", "De backoffice heeft ons een schriftelijke evaluatie gestuurd en ook de accountmanager heeft contact met ons opgenomen" en "Er zijn twee vaste evaluatiemomenten in het jaar. Er wordt goed naar ons geluisterd." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Jammer dat de QR code voor de evaluatie niet is getoond. We hebben maar vier reacties gekregen." Ook de opvolging krijgt volop de ruimte: "Wij willen zeker nog een paar "terugkom-momenten" bij hen doen", "Er is al gesproken over een vervolgetraject. Ze staan ervoor open", "We zijn aan het kijken hoe we het programma kunnen uitbreiden met ondersteuning door VDS." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: "We zijn heel tevreden. Dat we een vervolg willen zegt al genoeg", "Ik denk wel dat de deelnemers goede handvatten hebben gekregen", "Het doel van de training was om aan zes pijlers te draaien. Uit de eerste metingen blijkt dat de training zeker toegevoegde waarde heeft gehad", "De nieuwe coördinatoren zitten op hun plek en doen hun werk naar wens" en "Ruim twee derde van het aantal teams heeft het programma of onderdelen ervan doorlopen. De training scoort gemiddeld een dikke acht. Dat is heel hoog voor onze begrippen."

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die de organisatie en administratie een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zijn te spreken over de bereikbaarheid, de communicatie, de snelheid van handelen en de servicegerichtheid: "De backoffice reageert altijd heel vlot als ik een vraag stel", "De communicatie met het projectteam verloopt heel gemakkelijk. Ze plannen alles keurig in", "Ze houden zich goed aan de afspraken", "Als wij met moeilijke vragen komen, zijn ze altijd bereid om een stapje extra te doen" en "Als we een groep niet vol krijgen, zijn ze flexibel genoeg." Ook de facturering verloopt naar wens: "De facturatie is conform de afspraken en afgestemd op onze organisatie", "De facturering is heel netjes en gestructureerd" en "De financiële teams hebben met elkaar om de tafel gezeten, waardoor de problemen waarmee wij kampen snel opgelost worden." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: "De start was een beetje rommelig. De taakverdeling rond de locatie was niet helemaal duidelijk. Ik heb nogal het gevoel gehad dat dingen last minute moesten gebeuren. Het gaat gelukkig wel wat beter, maar ik zou toch graag wat meer ontzorgd willen worden." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Door de wisselingen van de wacht zijn er een paar misverstanden geweest."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De relatie met VDS wordt over het geheel genomen als goed ervaren: "Ze denken super goed met ons mee. We hebben dezelfde cultuur en manier van werken", "Ze doseren het contact goed. Toen wij recent onze strategie hadden aangepast, vroegen ze na of ze de programma's moesten aanpassen, maar verder begrijpen ze dat ze mij met rust moeten laten" en "Er is ruimte voor meer dan alleen het ophalen van een opdracht. Er is van verschillende mensen aandacht voor hoe het gaat in de organisatie. Ze laten merken dat ze het leuk vinden om voor ons te werken." Er veelal sprake van een vaste accountmanager. Enkele referenten: "De contactpersoon kent onze doelgroep goed. Hij sluit altijd aan bij de design sessies. Hij vormt een schakel tussen ons, de trainer en de opleidings-designer", "De contactpersoon loopt mee met de coaches. Als hij er niet is, wordt hij netjes vervangen" en "Onze accountmanager mailt ons over interessante ontwikkelingen en nodigt ons af en toe uit voor een gesprek. Je kunt ook zelf een afspraak inplannen in zijn agenda." Enkele anderen zeggen nog: "VDS verstuurt nieuwsbrieven en uitnodigingen. Ze verzorgen bijeenkomsten en seminars, en zijn zichtbaar op LinkedIn" en "Ze geven goede, gratis workshops en inspiratiesessies die wij bezoeken." Er worden nog wel een paar kritische opmerkingen gemaakt: "Ik vond het contact tijdens de aanbesteding heel prettig, maar het is niet dat ze nog eens bellen of een nieuwsbrief sturen" en "Er is nauwelijks sprake van actief relatiebeheer. Het is niet zo dat ik word uitgenodigd voor een kopje koffie en informatie krijg over andere onderwerpen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kent tachtig procent van de referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; er worden twee neutrale scores gegeven. "We zijn zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Het is niet alleen de afstemming, het zijn ook de korte lijntjes", "We hebben diverse aanbieders uitgevraagd. Het is niet goedkoop, maar de prijs-kwaliteitverhouding is goed in balans", "Het is marktconform. Ze zijn vergelijkbaar met andere type bureaus. Ze zitten zeker niet aan de bovenkant" en "Je maakt van tevoren een inschatting of je ervoor gaat krijgen wat je had gehoopt, en onze verwachtingen zijn waargemaakt." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kanttekening: "Als het programma al een tijdje draait, zou je verwachten dat het goedkoper gaat worden, omdat de content hergebruikt gaat worden. Mijn eigen inbreng in de training is ook best groot. Er wordt nu over gesproken." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "De kwaliteit is ongetwijfeld goed, maar de prijs is fors omdat de trainers overgekwalificeerd zijn" en "We vinden hen wel wat duur vergeleken bij andere aanbieders in de markt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van VDS zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de VDS, prijst men het bureau allereerst om de kwaliteit van de trainers en de inhoud van de opleidingen. Enkele reacties: "De trainers hebben heel veel kennis en zijn absoluut ervaren", "Het is een zwaar programma waaraan ook de executive board meedoet. Het is heel goed voorbereid en professioneel. Ze gaan niet over één nacht ijs" en "Ze zijn deskundig en weten de vertaalslag te maken naar een passende training." Ook over de maatwerkgerichtheid is men vol lof: "Er wordt van tevoren inhoudelijk goed afgestemd op onze wensen en ter plekke ook naar die van de groep. Het is niet in beton gegoten" en "Ze luisteren naar onze behoeften en het programma wordt daarop afgestemd." Iemand voegt nog toe: "Vergeleken bij andere bureaus doen zij het heel goed. Ze komen hun afspraken na, denken mee over de inhoud en zijn er ook voor ondersteunende taken zoals de uitnodiging en de locatie." Eén deelnemer brengt nog wel een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: "Ik zou heel graag willen dat de deelnemers bij de start een leervraag neerleggen, zodat er gericht naar rendement toegewerkt kan worden." Met uitzondering van de neutraal gestemde, tonen allen zich zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van VDS aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met VDS Training Consultants B.V. op 17-10-2023.

Algemeen

VDS Training Consultants B.V. (hierna: VDS) bestaat al 33 jaar en verzorgt online en offline trainingen voor het middenkader en hoger op de thema's Well-being, Conscious leadership en Positive change. Alle programma's zijn gericht op het creëren van bewuste leiders, sterke teams en gezonde organisaties, door gebruik te maken van de kwaliteiten, kennis en ervaring die in de organisaties al aanwezig zijn. 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 maatwerk & incompany programma's biedt VDS open trainingen en talentprogramma's. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerk ontwikkelingstrajecten van VDS.

Kwaliteit

VDS werkt met een stabiel team van 13 medewerkers; ieder met eigen taken en verantwoordelijkheden. Zo zijn er marketingmedewerkers, een supportafdeling, projectmanagers, administratieve krachten en salesmedewerkers. De trajecten worden uitgevoerd door een poule van zo'n vijftig associates; elk met zijn/haar eigen expertise(s). Velen werken al lang voor VDS en vormen daardoor een stabiele kern. Zij worden zorgvuldig geselecteerd en ingewerkt volgens vaste protocollen. Ook wordt met regelmaat gekeken of zij nog passen binnen de richting waarop VDS zich met haar programma's ontwikkelt. Thans wordt de poule wat aangescherpt en diverser gemaakt. Periodiek komen de associates bij elkaar om ontwikkelingen en de lopende zaken met elkaar door te spreken, ervaringen uit te wisselen en te netwerken. Vaak zijn deze bijeenkomsten aan een bepaald thema gekoppeld en wordt de bijeenkomst geleid door een van hen. Het leveren van maatwerk, betrokkenheid, en co-creatie zijn, naast kwaliteit en deskundigheid, kernkwaliteiten van de organisatie. Het port folio wordt met regelmaat aangepast aan nieuwe ontwikkelingen, alsook door terugkoppeling van klanten of onderzoek. Trainingsmateriaal wordt door specialisten in huis vervaardigd en/of ingekocht en eveneens tot maatwerk gemaakt; in goede samenspraak met de opdrachtgevers. VDS gebruikt daarbij enkele gecertificeerde tools en/of trainingen (zoals Insights). Kwaliteit staat aldus hoog in het vaandel bij VDS. Evaluaties vormen daarbij een belangrijke graadmeter.

Continuïteit

De afgelopen periode is Rian Wolters aangetreden als nieuwe directeur van VDS. Mede door de capabele trainers, de goede kwaliteit van de trainingen, de goede organisatie en de prettige samenwerking wordt VDS bij een grote, veelal vaste, klantengroep als een gewaardeerde speler in de markt gezien en kan zij bogen op een grote, vaste klantenkring. VDS heeft een stabiele omzet bereikt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VDS voor maatwerktrajecten voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VDS doet gerichte marketingactiviteiten voor werving van opdrachten. Ook dingt VDS met regelmaat mee bij aanbestedingen. De komende periode profileert VDS zich verder op de drie pijlers binnen het trainingsaanbod: "Well-being", "Iedereen is een Leider" en "Talentontwikkeling". VDS doet moeite om de relatie met haar opdrachtgevers te onderhouden. Hiertoe is de marketingafdeling verantwoordelijk, die onder meer artikelen, webinars, blogs en whitepapers verzorgt.

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