

# Klanttevredenheidsonderzoek

VanMontfoort/VM Training

11-05-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VanMontfoort/VM Training vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

## 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	
Accommodatie					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③			20%	40%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen heeft hier persoonlijk mee te maken
- ④ Een referent heeft geen zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Voorafgaand aan de incompany- en of maatwerktrajecten van VanMontfoort/VM Training (hierna te noemen VanMontfoort) wordt uitgebreid aandacht besteed aan de wensen en ontwikkelbehoeften van organisaties. In samenspraak met de opdrachtgever wordt gekeken welke thema's spelen binnen teams en welke aanpak daarbij past. Uit gesprekken met vijf referenten blijkt dat deze werkwijze zeer positief wordt gewaardeerd: alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over zowel de voorbereiding als de uitvoering van de trajecten. Verschillende referenten kozen voor een afzonderlijke training, bijvoorbeeld om een volledig team op korte termijn mee te nemen in een specifiek onderwerp. Een van de referenten gaf hierover aan dat de bijeenkomst "naadloos aansloot op de dagelijkse praktijk van het team en direct bruikbare inzichten opleverde." Andere organisaties maakten gebruik van een uitgebreider maatwerktraject, waarbij VanMontfoort ook ondersteunde bij het doorvoeren en borgen van veranderingen binnen de organisatie. Volgens een referent lag juist daarin de kracht van de samenwerking: "Er werd niet alleen kennis overgedragen, maar ook actief meegedacht over hoe we het daadwerkelijk konden toepassen in ons werk." Daarmee worden de trajecten niet alleen als inhoudelijk sterk, maar ook als praktisch en duurzaam ervaren.

### **Opleidingsprogramma**

Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma en de offerte die VanMontfoort verstrekt bij maatwerktrajecten. Zij ervaren de documenten als compleet, overzichtelijk en helder opgebouwd. Een respondent geeft aan: "In het opleidingsprogramma stond duidelijk beschreven wat we konden verwachten, inclusief planning, leerdoelen en werkwijze." Ook de offertes worden als transparant en betrouwbaar beoordeeld. Volgens een andere referent: "Alle afspraken stonden duidelijk op papier en de financiële zaken zijn volledig nagekomen zoals vooraf afgesproken." Referenten geven daarnaast aan dat het prettig is dat alle informatie vooraf duidelijk wordt vastgelegd. Daardoor ontstaan er tijdens het traject weinig verrassingen en weten opdrachtgevers goed waar zij aan toe zijn.

### **Uitvoering**

Referenten zijn eveneens tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten door VanMontfoort. Zij waarderen vooral dat er goed wordt aangesloten bij de wensen en praktijk van de opdrachtgevende organisatie. Met name bij langere trajecten ervaren organisaties dat er echt wordt meegedacht en dat de inhoud goed aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden. Een referent zegt hierover: "Je merkt dat er rekening wordt gehouden met onze organisatie en de vragen die bij ons spelen." Ook de uitvoering van losse trainingen wordt positief beoordeeld. De afwisseling in werkvormen en de actieve betrokkenheid van deelnemers worden daarbij specifiek genoemd. Volgens een referent: "De training bleef interessant door de afwisseling en je werd steeds actief betrokken." Deelnemers geven aan dat dit ervoor zorgt dat zij scherp blijven en de stof beter kunnen koppelen aan hun eigen praktijk.

### **Opleiders**

De trainers die door VanMontfoort worden ingezet, worden omschreven als deskundig, betrokken en goed in staat om aan te sluiten bij de praktijk van de deelnemers. Referenten waarderen dat trainers niet alleen veel kennis hebben, maar ook oog houden voor de groep en ruimte geven voor vragen en voorbeelden uit de eigen werksituatie. Een respondent vertelt: "De trainer wist veel van het onderwerp en kon het ook op een prettige manier overbrengen." Daarnaast noemen referenten dat trainers toegankelijk zijn en zorgen voor een open sfeer tijdens bijeenkomsten. Hierdoor voelen deelnemers zich vrij om actief mee te doen en ervaringen te delen. Een andere referent geeft aan: "De trainer gaf een goed gevoel aan de groep en zorgde ervoor dat iedereen betrokken bleef."

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben goed zicht op het trainingsmateriaal, bijvoorbeeld omdat zij vooral betrokken waren bij de organisatie van het traject en minder bij de inhoudelijke uitvoering. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, zijn overwegend tevreden over de kwaliteit en bruikbaarheid van het materiaal. Zij noemen vooral de volledigheid en de overzichtelijke opbouw ervan. Een referent geeft aan: "Het materiaal was duidelijk en overzichtelijk, waardoor deelnemers er ook na afloop nog goed mee konden werken." Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Deze respondent had meer maatwerk en meer voorbeelden uit de eigen organisatie of praktijk verwacht in het trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing nu het om incompany- en maatwerktrajecten gaat.

### **Natraject**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop VanMontfoort het natraject organiseert. Zij waarderen vooral dat er ook na afloop van de training aandacht blijft voor evaluatie, terugkoppeling en ondersteuning. Verschillende referenten geven aan dat zij duidelijke evaluaties ontvangen van deelnemers en dat afspraken hierover goed worden nagekomen. Daarnaast wordt het als prettig ervaren dat certificaten tijdig worden verstrekt en dat resultaten overzichtelijk worden teruggekoppeld. Referenten zien ook duidelijk opbrengsten van de trainingen terug in de praktijk. Een respondent vertelt: "De training heeft ervoor gezorgd dat medewerkers meer vertrouwen hebben in het toepassen van de methodiek." Een andere referent geeft aan: "Door de terugkoppeling en evaluatie konden we goed zien wat het effect van de training was binnen het team." Het natraject wordt daarmee niet alleen gezien als een nette afronding van het traject, maar ook als een waardevolle ondersteuning bij het toepassen van het geleerde in de dagelijkse praktijk.

### **Organisatie en Administratie**

Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van VanMontfoort. Zij geven aan dat afspraken duidelijk zijn en dat de communicatie rondom planning, inschrijvingen en praktische zaken prettig verloopt. Ook waarderen zij dat vragen snel worden beantwoord en dat zaken goed worden opgepakt. Meerdere referenten noemen dat zij weinig omkijken hebben naar de organisatorische kant van de trainingen en trajecten. Daarnaast ervaren opdrachtgevers de samenwerking als overzichtelijk en soepel. Een referent zegt hierover: "Alles was gewoon goed geregeld en we wisten steeds waar we aan toe waren." Ook de afhandeling van certificaten, deelnemerslijsten en evaluaties verloopt volgens referenten netjes en zonder problemen.

### **Relatiebeheer**

Niet alle referenten hebben een duidelijke mening over het relatiebeheer van VanMontfoort, bijvoorbeeld omdat zij hier vanuit hun rol minder direct contact mee hebben gehad. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden. Zij waarderen vooral het laagdrempelige contact en het feit dat VanMontfoort goed bereikbaar is bij vragen of aanvullende wensen. Ook geven verschillende referenten aan dat er prettig wordt meegedacht en dat contactmomenten persoonlijk en toegankelijk verlopen. Een referent zegt hierover: "Wanneer we contact zochten, werd er vlot gereageerd en konden we snel verder." Daarnaast wordt genoemd dat afspraken goed worden opgevolgd en dat er voldoende aandacht is voor de samenwerking met de organisatie. Eén referent geeft een neutraler oordeel, vooral omdat er na afloop van het traject weinig contactmomenten zijn geweest.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs-kwaliteitverhouding van VanMontfoort, omdat zij hier niet altijd direct bij betrokken zijn of hierover geen volledig overzicht hebben. Eén referent geeft daarom aan geen mening te kunnen geven. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de verhouding tussen prijs en kwaliteit. Zij geven aan dat de kosten in verhouding staan tot wat er wordt geleverd en dat de dienstverlening als zorgvuldig en professioneel wordt ervaren. Ook wordt genoemd dat de kwaliteit van de trainingen, begeleiding en organisatie maakt dat de prijs als passend wordt gezien binnen dit type trajecten. Een referent zegt hierover: "Wat ons betreft klopt de verhouding tussen wat je betaalt en wat je ervoor terugkrijgt, dat voelt gewoon goed in balans." Daarnaast wordt door meerdere referenten aangegeven dat afspraken vooraf helder zijn en dat er geen verrassingen achteraf ontstaan.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over de samenwerking met VanMontfoort als geheel zijn referenten positief. De verschillende onderdelen sluiten volgens hen goed op elkaar aan, waardoor trajecten als samenhangend en professioneel worden ervaren. Sterk punt is dat er in de voorbereiding goed wordt aangesloten bij de praktijk van de organisatie en dat deze lijn tijdens uitvoering en afronding wordt doorgezet. Ook de duidelijke communicatie, de praktische insteek van de trainingen en de deskundigheid van de trainers worden hierbij regelmatig genoemd als onderscheidend. Als mogelijk verbeterpunt wordt door een enkele referent genoemd dat het materiaal nog meer toegespitst kan worden op specifieke organisatiecontexten, zodat het nog beter aansluit bij de dagelijkse praktijk. Daarnaast is er bij één organisatie beperkte behoefte aan meer structurele terugkoppeling na afronding van een traject. Alles overziend geven referenten aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de samenwerking en aanpak. Zij geven bovendien aan in de toekomst opnieuw gebruik te willen maken van de diensten van VanMontfoort wanneer zich nieuwe ontwikkelvragen of opleidingsbehoeften voordoen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie ②				30%	10%
Relatiebeheer ③			10%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding ④				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier mee te maken gehad
- ③ Niet iedereen heeft hier zicht op
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Het voorbereidende traject rondom de open trainingen van Van Montfoort/VM Training (hierna te noemen VanMontfoort) wordt door alle referenten als prettig en goed georganiseerd ervaren. Zij geven aan dat het inschrijfproces overzichtelijk verloopt en dat informatie over inhoud, planning en werkwijze duidelijk beschikbaar is. Een respondent noemt bijvoorbeeld dat “de stap om je aan te melden heel klein is, omdat alles direct duidelijk staat aangegeven”. Ook wordt benoemd dat vragen snel worden beantwoord en dat deelnemers zich hierdoor goed voorbereid voelen voorafgaand aan de training. De manieren waarop deelnemers bij VanMontfoort terechtkomen, lopen uiteen. Verschillende geïnterviewden geven aan dat zij de aanbieder kennen via eerdere samenwerkingen of positieve ervaringen binnen hun organisatie. “Binnen ons team worden hun trainingen vaker gevolgd”, vertelt een respondent, terwijl een ander aangeeft: “Wij hebben ons als groep ingeschreven, omdat we al goede ervaringen hadden.” Andere deelnemers kwamen juist via externe kanalen bij de organisatie terecht, bijvoorbeeld doordat zij via het SKJ-register of een gerichte online zoektocht een passende scholing zochten. Ook de inhoud en opzet van de trainingen spelen volgens de referenten een belangrijke rol bij de keuze voor Van Montfoort. Zo noemt een deelnemer dat “de combinatie van een basistraining met directe verdieping voor mij precies passend was”. Daarnaast waarderen respondenten dat trainingen klassikaal en live worden aangeboden. “Dat sprak ons meer aan dan een volledig online variant”, aldus een geïnterviewde. Een andere respondent geeft aan dat VanMontfoort op een specifiek onderwerp als dé deskundige aanbieder wordt gezien: “Iedere medewerker volgt deze cursus bij hen.”

### **Opleidingsprogramma**

Ook over het opleidingsprogramma van VanMontfoort zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De geïnterviewden geven aan dat de inhoud, leerdoelen en praktische organisatie van de trainingen helder worden gecommuniceerd. Verschillende respondenten noemen daarbij de website, waarop volgens hen een volledig en overzichtelijk beeld van het programma wordt gegeven. “Je weet vooraf goed wat je kunt verwachten en wat er tijdens de training aan bod komt”, aldus een respondent. Een deel van de deelnemers ontvangt informatie over het opleidingsprogramma via de eigen werkgever. Ook deze referenten beoordelen de informatievoorziening als duidelijk en volledig. Zij geven aan dat vooraf helder is welke onderwerpen worden behandeld, hoeveel tijdsinvestering wordt gevraagd en wat het doel van de scholing is. Een geïnterviewde merkt hierover op: “Wij kregen alle benodigde informatie intern doorgestuurd, waardoor voor iedereen meteen duidelijk was wat de training inhield.”

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen door VanMontfoort wordt door alle referenten positief tot zeer positief beoordeeld. Respondenten ervaren de bijeenkomsten als inhoudelijk sterk en praktisch toepasbaar binnen hun dagelijkse werkzaamheden. Volgens meerdere geïnterviewden sluiten de thema's en voorbeelden goed aan bij vraagstukken uit de praktijk, waardoor deelnemers de opgedane kennis direct kunnen gebruiken. Een respondent vertelt hierover: “Je merkte dat de trainers goed weten wat er speelt in het werkveld.” Daarnaast waarderen deelnemers de afwisseling in werkvormen en de actieve betrokkenheid tijdens de trainingen. Verschillende respondenten noemen dat er ruimte was voor interactie, het bespreken van eigen casuïstiek en het uitwisselen van ervaringen met andere deelnemers. “Het bleef niet alleen theorie; we gingen ook echt met elkaar in gesprek over praktijksituaties”, aldus een geïnterviewde. Ook de opbouw van het programma wordt als prettig ervaren, onder meer doordat bijeenkomsten over meerdere momenten werden verspreid en deelnemers tussentijds opdrachten konden uitwerken. Verder geven respondenten aan dat de relatief kleine groepen bijdragen aan een veilige en persoonlijke leeromgeving. “Er was veel ruimte om vragen te stellen en iedereen kreeg aandacht”, merkt een deelnemer op.

### **Opleiders**

Ook over de opleiders van VanMontfoort zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De geïnterviewden omschrijven de trainers als deskundig, betrokken en goed in staat om theorie en praktijk met elkaar te verbinden. Daarbij wordt meerdere malen genoemd dat opleiders zichtbaar ervaring hebben binnen het werkveld en daardoor goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk van deelnemers. “Je merkt dat zij weten waar zij over praten en voorbeelden uit de praktijk kunnen gebruiken”, aldus een respondent. Daarnaast waarderen deelnemers de manier waarop de opleiders de trainingen begeleiden. Volgens verschillende referenten zorgen zij voor een open sfeer waarin deelnemers zich vrij voelen om vragen te stellen en eigen ervaringen in te brengen. “Het voelde nergens schools of afstandelijk; je kon gewoon je verhaal kwijt en daar werd echt op ingegaan”, vertelt een geïnterviewde. Ook wordt genoemd dat opleiders flexibel inspelen op vragen of casussen die tijdens de bijeenkomst naar voren komen. Verder geven respondenten aan dat de trainers de stof op een heldere en toegankelijke manier overbrengen. “Zelfs complexere onderwerpen werden begrijpelijk uitgelegd”, merkt een deelnemer op. Volgens de referenten draagt dit eraan bij dat de trainingen niet alleen informatief, maar ook prettig en motiverend zijn om te volgen.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal van VanMontfoort zijn alle referenten tevreden. De geïnterviewden geven aan dat het materiaal duidelijk is opgebouwd en goed aansluit bij wat er tijdens de trainingen wordt behandeld. Het helpt om de stof beter te volgen en geeft houvast bij het toepassen van het geleerde in de praktijk. Volgens de respondenten is het materiaal overzichtelijk en prettig in gebruik. Het wordt niet alleen tijdens de bijeenkomsten als ondersteunend ervaren, maar ook daarna als een handige terugblik op de belangrijkste onderwerpen. Daardoor blijft de inhoud beter hangen en is deze makkelijker te vertalen naar de eigen werksituatie. Een respondent zegt hierover: “Het materiaal was helder en praktisch, waardoor je tijdens de training goed kon meekomen en er later nog even in kon terugkijken als je iets wilde opfrissen.”

**Accommodatie**

Ook over de accommodatie waar de trainingen van Van Montfoort worden verzorgd, zijn alle referenten tevreden. De locatie wordt door hen omschreven als prettig en functioneel, met een omgeving die goed aansluit bij het karakter van de training. De ruimte draagt volgens deelnemers bij aan een ontspannen en professionele sfeer, waardoor er goed gewerkt en geleerd kan worden. Daarnaast wordt de ligging als gunstig ervaren. Referenten geven aan dat de locatie redelijk centraal ligt en daardoor goed bereikbaar is met zowel openbaar vervoer als de auto. Ook praktische zaken, zoals parkeergelegenheid en de aanwezige voorzieningen, worden als in orde benoemd. Een respondent verwoordt het als volgt: "Het was een fijne plek om te trainen; goed bereikbaar en alles wat je nodig hebt was aanwezig, zonder dat het onpersoonlijk aanvoelde."

**Natraject**

De geïnterviewden geven aan dat er na afloop van de training op een toegankelijke manier wordt stilgestaan bij de leerervaringen en dat dit helpt om de inhoud verder te laten landen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door korte reflectiemomenten aan het einde van de bijeenkomsten, waarbij deelnemers worden uitgenodigd om terug te kijken op wat zij hebben meegenomen. Daarnaast benoemen respondenten dat zij op een eenvoudige manier nog kunnen teruggrijpen op de belangrijkste onderdelen van de training, waardoor de verbinding met de praktijk behouden blijft. Het natraject wordt daarmee niet als losstaand moment gezien, maar als een verlengstuk van het leerproces. Een respondent geeft aan: "Het hielp mij vooral om na de training even bewust stil te staan bij wat ik concreet anders ga doen in mijn werk." Een andere geïnterviewde zegt: "Je merkt dat de training niet stopt na de laatste dag; het zet je echt nog even aan het denken in de periode erna." Ook wordt genoemd: "Het maakt dat je de stof makkelijker blijft toepassen, omdat je er nog even op terug kunt pakken." Dit alles maakt dat ook over het natraject van Van Montfoort alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn.

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratieve afhandeling van de open trainingen van Van Montfoort zijn de vier referenten die hier zicht op hebben tevreden tot zeer tevreden. Zij geven aan dat het inschrijfproces soepel verloopt en dat belangrijke informatie rondom deelname, planning en praktische randvoorwaarden tijdig en helder wordt gecommuniceerd. Dit zorgt ervoor dat deelnemers zonder veel drempels kunnen aanhaken bij de training. Daarnaast wordt de bereikbaarheid van de organisatie als prettig ervaren. Wanneer er vragen zijn, worden deze volgens de referenten doorgaans snel en adequaat opgepakt. Ook de afstemming voorafgaand aan de trainingen verloopt volgens hen gestructureerd, waardoor er geen onduidelijkheden ontstaan. Een respondent verwoordt dit als volgt: "Het aanmelden ging vlot en als er iets was, werd er snel gereageerd en duidelijk uitgelegd wat we moesten doen in verband met de voorbereidingsopdracht." De overige referenten hebben hun inschrijving via hun werkgever laten verlopen en geven aan daar geen direct zicht op te hebben. Wel blijkt uit hun ervaringen tijdens de training dat alles organisatorisch goed op orde was.

**Relatiebeheer**

Over het contact en de afstemming rondom de open trainingen van Van Montfoort hebben vier referenten een duidelijk beeld. Zij zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop de organisatie bereikbaar is en meedenkt bij praktische vragen voorafgaand aan deelname. Met name het directe en toegankelijke contact wordt gewaardeerd, waardoor deelnemers zich goed ondersteund voelen in de aanloop naar de training. Volgens meerdere respondenten verloopt de communicatie vooral functioneel en zonder omwegen, wat als prettig wordt ervaren in de voorbereiding. Een referent geeft aan: "Als er iets was rondom de inschrijving of praktische details, kregen we daar snel en duidelijk antwoord op." Eén van de vier referenten is wat neutraler in zijn oordeel. Deze geeft aan dat het contact in de praktijk beperkt is gebleven tot de aanmeldfase, waardoor er weinig beeld is ontstaan van verdere afstemming of opvolging.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding van VanMontfoort lopen de ervaringen uiteen in die zin dat niet iedere referent daar goed zicht op heeft. In sommige gevallen wordt het financiële gedeelte namelijk door een andere afdeling of collega afgehandeld. Daardoor kunnen niet alle betrokkenen een inhoudelijk oordeel geven over de kosten. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, spreken zich positief uit. Zij ervaren de dienstverlening als degelijk en betrouwbaar en vinden dat de kwaliteit aansluit bij de investering die wordt gevraagd. Daarbij wordt onder meer gewezen op de deskundigheid van de medewerkers, de praktische toepasbaarheid van de trajecten en de zorgvuldige uitvoering. Een referent vat dit samen met de woorden: "Je merkt dat er aandacht wordt besteed aan kwaliteit en dat zie je terug in het eindresultaat."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het totaalbeeld komt naar voren dat de referenten overwegend zeer tevreden zijn over zowel de trainingen als de samenwerking met VanMontfoort. Vooral de combinatie van inhoudelijke deskundigheid, praktijkgerichte uitvoering en een toegankelijke werkwijze wordt sterk gewaardeerd. Respondenten noemen onder meer de heldere communicatie vooraf, de deskundige trainers, de veilige leeromgeving en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis als duidelijke sterke punten. Ook de organisatie rondom de trainingen wordt als zorgvuldig en professioneel ervaren, waardoor deelnemers zich goed ondersteund voelen gedurende het hele traject. Verbeterpunten worden slechts beperkt genoemd. Een aantal referenten geeft aan minder zicht te hebben op onderdelen zoals prijsafspraken, administratie of vervolcontact, omdat deze binnen de eigen organisatie door anderen worden geregeld. Daarnaast blijft het contact na afloop voor sommige deelnemers vooral praktisch van aard en is er beperkt sprake van verdere opvolging. Deze punten doen echter weinig af aan de algemene tevredenheid, die door referenten als positief tot zeer positief wordt omschreven.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met VanMontfoort/VM Training op 11-05-2026.

### Algemeen

Adviesbureau VanMontfoort (actief onder de naam VM Training voor haar trainingsactiviteiten) bestaat inmiddels meer dan 25 jaar. Het bureau heeft zijn wortels in de jeugdbescherming, waar het effectieve werkmethode ontwikkelde voor uitvoerende professionals. Sindsdien heeft VanMontfoort zich doorontwikkeld tot een veelzijdig adviesbureau dat is gespecialiseerd in organisatieontwikkeling, implementatiebegeleiding, onderzoek en professionele trainingen binnen het brede publieke domein. De visie van het bureau is helder: een gezonde publieke sector begint bij goed toegeruste professionals die werken in een organisatiecontext die hen ondersteunt in plaats van belemmert. VanMontfoort stelt zich dan ook steeds de vraag hoe je een organisatie zo inricht dat medewerkers met kennis van zaken én met plezier kunnen functioneren. Grondig onderzoek en methodisch werken vormen daarbij het fundament. Het bureau onderzoekt, denkt mee, ontwikkelt, faciliteert en begeleidt implementatie, altijd afgestemd op de actuele situatie en de gewenste richting binnen de opdrachtgevende organisatie. Het gesprek met mevrouw Luking-Geurtsen en mevrouw Verhagen vond plaats op het kantoor van VanMontfoort in Woerden.

### Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening is bij VanMontfoort geen marketingterm maar een gedeelde verantwoordelijkheid die structureel is ingebed in de bedrijfsvoering. Het bureau werkt met een kern van vaste trainers die, naast hun trainingswerkzaamheden, ook breder inzetbaar zijn voor advies- en begeleidingsopdrachten. Daaromheen is een flexibele schil van trainers actief die nog dagelijks werkzaam zijn in de praktijk. Zij brengen actuele werkervaringen mee de trainingsruimte in, iets wat deelnemers consequent als bijzonder waardevol beoordelen. Nieuwe trainers worden zorgvuldig ingewerkt via een beproefd principe: voordoen, samen doen, zelf doen. Trainers werken vervolgens in thematische clusters samen, met kwaliteitsfunctionarissen die nauw betrokken zijn bij de bewaking en verbetering van de uitvoering. Twee keer per jaar organiseert VanMontfoort kennissessies voor het hele VM Training-team, waarbij intervisie en reflectie een centrale rol spelen. Dit draagt bij aan continue professionalisering én aan de onderlinge verbondenheid binnen het bureau. Na elke training stelt de trainer een verslag op met aandachtspunten. Deelnemers ontvangen standaard een evaluatieformulier. Eventuele knelpunten worden direct opgepakt. Bij in-company en maatwerkopdrachten peilt VanMontfoort bovendien actief of de opdrachtgever behoefte heeft aan een afrondend gesprek. Deze werkwijze leidt tot een hoge betrokkenheid van alle adviseurs en trainers bij het bureau en bij de opdrachtgevers.

### Continuïteit

VanMontfoort opereert in een sector die volop in beweging is. De hervorming van de jeugdhulp is momenteel de meest ingrijpende ontwikkeling en het bureau volgt deze op de voet om tijdig en gericht te kunnen inspelen op nieuwe behoeften. Daarnaast hebben de Hervormingsagenda Jeugd en het Toekomstscenario Kind en Gezinsbescherming een prominente plek in de strategische agenda van VanMontfoort. Het bureau positioneert zich nadrukkelijk als inhoudelijk partner voor organisaties die in dit veranderende landschap moeten navigeren. Op basis van de positieve uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie verkregen tijdens het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van VanMontfoort, zowel voor maatwerktrainingen als voor open inschrijvingen, voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Relatiebeheer staat hoog op de agenda bij VanMontfoort, maar wordt bewust op een organische, niet-commerciële manier ingevuld. De nadruk ligt op verbinding en inhoud, niet op verkoop. Dit sluit aan bij de bredere marketingaanpak; een actief beleid gericht op zichtbaarheid, kennisdeling en netwerkontwikkeling binnen het sociale domein. Referenten waarderen VanMontfoort niet alleen om de inhoudelijke diepgang, maar ook om de praktijkgerichte aanpak van de trainingen en de professionele organisatie die daaromheen is gebouwd. Die combinatie maakt dat partijen in het sociale domein graag en structureel met VanMontfoort samenwerken.

## 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](http://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