

Klanttevredenheidsonderzoek

VMN Media

12-05-2026



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	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				75%	25%
Opleidingsprogramma			13%	62%	25%
Uitvoering		13%		62%	25%
Opleiders		13%		38%	50%
Trainingsmateriaal②		13%	25%	50%	
Accommodatie③					
Natraject④		13%	13%	50%	13%
Organisatie en Administratie				75%	25%
Relatiebeheer⑤				38%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		13%		62%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		13%		75%	13%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Acht referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in het natraject.
- ⑤ Vier referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑥ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door VMN Media (hierna: VMN) hebben acht referenten hun medewerking verleend.

Het voortraject verloopt volgens de respondenten in duidelijke afstemming met de wensen van de organisatie. Een referent vertelt: "Wij zaten met een ontwikkelvraagstuk vanuit onze organisatie en waren op zoek naar een training die daarbij aansloot. In dat kader hebben wij eerst een intakegesprek gevoerd en bekeken hoe een bestaande training incompany kon worden aangeboden. Die training is vervolgens aangepast aan onze behoeften."

Daarnaast blijkt dat VMN ook via nieuwsbrieven of online zoekgedrag onder de aandacht komt. Een referent deelt: "Ik heb de training destijds via Google gevonden, omdat ik op zoek was naar een specifieke training. Vervolgens heb ik per mail contact gezocht en alles afgestemd om de training incompany te laten verzorgen en andere praktische zaken."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma geven respondenten in de meeste gevallen aan dat de inhoud vooraf voldoende duidelijk wordt vastgelegd. Verschillende geïnterviewden ontvangen vooraf een offerte, een programmaoverzicht of een bevestiging per mail, zodat inzichtelijk is hoe de training wordt ingericht. Een referent met een neutrale score geeft aan dat naast een offerte ook een programma is ontvangen en plaatst daarbij een inhoudelijke kanttekening. Deze respondent licht toe dat “de prijsstelling niet conform de richtlijnen van de SER was qua voorbereidingstijd” en dat hierover nog vragen zijn gesteld, waarna een toelichting is ontvangen en hij het daarbij heeft gelaten.

Een andere geïnterviewde vult aan: “We hebben niet echt een offerte gehad, maar voor een kleine organisatie als de onze was dat op zich prima.” Deze respondent geeft aan dat wel een voorstel van het programma is ontvangen en dat daarop nog gereageerd kon worden “als wij iets aangepast wilden hebben”.

Uitvoering

De uitvoering van de training wordt door de meeste respondenten als interactief, praktijkgericht en afgestemd op de eigen werksituatie ervaren. Verschillende geïnterviewden signaleren dat tijdens de training ruimte bestaat voor vragen, eigen casuïstiek en concrete toepassing van de inhoud. Een referent beschrijft: “Het programma was helder uitgewerkt en sloot goed aan bij onze vraag. We volgden de training met een kleine groep. Telkens kregen we een stuk theorie, waarna we actief aan de slag gingen met de opgedane kennis. We blikten terug, werkten zaken uit en gingen met elkaar in gesprek. Het was echt een dialoog.”

Ook andere respondenten zijn positief over de manier waarop theorie en praktijk tijdens de uitvoering met elkaar worden verbonden. Een respondent schetst: “Er was een stukje theorie, maar wij konden ook heel veel vragen stellen, waardoor het heel interactief was.” Deze geïnterviewde voegt eraan toe dat alles is doorgenomen wat men wilde bespreken en dat ook duidelijk is uitgelegd “welke onderwerpen niet van toepassing waren”, waardoor de training praktisch en goed bruikbaar is. Tegelijkertijd is er ook een uitgesproken kritisch signaal. Een geïnterviewde met een ontevreden score licht toe: “Ik vond de training zelf wat minder goed verlopen. Na een tijdje bleek dat de trainer het verkeerde materiaal bij zich had. Daardoor kreeg ik het idee dat hij zich niet helemaal goed had voorbereid op deze training. Uiteindelijk konden we met een aantal onderdelen niet aan de slag en hebben wij andere oefeningen gedaan. Het was minder praktijkgericht dan verwacht.”

Opleiders

De meeste respondenten zijn positief tot zeer positief over de opleiders en benadrukken daarbij vooral hun deskundigheid, praktijkgerichtheid en het vermogen om goed aan te sluiten bij de groep. Een referent onderstreept dat de trainer heel goed luistert naar de behoeften van de deelnemers en goed inspeelt op de vragen die tijdens het traject naar voren komen. Ook andere geïnterviewden herkennen dit beeld van een opleider die de inhoud afstemt op de praktijk van de groep.

Een referent vertelt: “De trainer was heel kundig. Je merkte dat zij veel ervaring had. Wat ik sterk vond, was dat zij dingen met voorbeelden van andere bedrijven anoniem wist toe te lichten. Dat was heel prettig, omdat het de uitleg concreet maakte en ook vertrouwen gaf. Vakinhoudelijk vond ik haar gewoon erg goed.”

Een ander beschrijft: “De trainer maakte op mij een goede indruk. Je merkte dat hij onderwijskundig goed onderlegd is en dat hij het programma ook bewust zo heeft opgebouwd. Hij wist de inhoud goed te structureren en kon de theorie goed koppelen aan de praktijk. Dat vond ik echt een pluspunt. Door die koppeling werd het voor ons als OR ook concreter en beter toepasbaar.”

Tegelijkertijd zijn niet alle ervaringen onverdeeld positief. Een geïnterviewde vertelt dat de trainer over het algemeen prima aansluit bij de vraag en het proces duidelijk begeleidt, maar dat zijn stijl soms wat belerend kan overkomen. Daarnaast geeft een respondent met een ontevreden score aan: “Wat mij betreft had ook het onderwijskundige gedeelte beter gekund. Ik miste dat je echt wordt meegenomen in een leerproces.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn respondenten overwegend positief, al worden ook enkele aandachtspunten en kritische signalen genoemd. Meerdere geïnterviewden schetsen dat het materiaal verzorgd oogt en ondersteunend is aan de training. Een referent beschrijft: "Er was een PowerPoint en daarnaast hebben wij een mapje met hand-outs gekregen." Deze geïnterviewde ervaart dat het materiaal op hem een nette en complete indruk maakt.

Ook andere referenten noemen dat het materiaal functioneel en verzorgd wordt aangeboden. Een respondent geeft aan dat het trainingsmateriaal bestond uit een verzorgde PowerPointpresentatie en dat tevens pennen en kladblokken zijn verstrekt. Daarbij licht deze geïnterviewde toe dat vanuit het oogpunt van duurzaamheid bij de tweede groep is aangegeven dat dit niet nodig is.

Naast deze positieve signalen zijn er ook neutralere en kritische ervaringen. Een geïnterviewde met een neutrale score vertelt: "We hebben een PowerPointpresentatie en een boekje ontvangen. Het materiaal zag er verzorgd uit. Wel vond ik dat sommige slides nog verbeterd konden worden. Op enkele dia's stond veel tekst, terwijl andere vooral uit een afbeelding bestonden. Daar zou wat meer balans in mogen zitten."

Een respondent met een ontevreden score noemt expliciet dat "de hand-outs na anderhalf uur niet de juiste bleken te zijn". Een andere referent merkt op dat het trainingsmateriaal bestond uit twee PowerPointpresentaties die achteraf zijn gedeeld, maar dat deze qua leerinhoud van elkaar verschilden. Deze respondent had liever gezien dat het materiaal "meer integraal" was opgebouwd en dat uitgebreider naslagwerk met bronvermelding beschikbaar was geweest, al geeft deze geïnterviewde ook aan dat dit tijdens het intakegesprek niet expliciet aan de orde is gekomen.

Accommodatie

Alle trainingen worden incompany verzorgd. Respondenten geven daarom geen inhoudelijke waardering voor de accommodatie, omdat de trainingslocatie niet door de opleider wordt verzorgd, maar door de eigen organisatie beschikbaar wordt gesteld.

Natraject

Het natraject krijgt volgens referenten op verschillende manieren vorm. In meerdere gevallen is sprake van een evaluatiemoment aan het einde van de training, een enquête achteraf of nog enig contact na afloop. Een referent vertelt: "Na de training hebben wij nog enige tijd contact gehouden. De training heeft mij echt meer inzicht gegeven in wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe wij daar als OR op kunnen anticiperen."

Een ander beschrijft: "Uiteindelijk is het afgesloten met een korte evaluatie. Daarbij werd ook gevraagd hoe wij hierop terugkeken. Daarnaast is er een mailadres gedeeld voor als wij nog vragen hadden. Het heeft ons in ieder geval bevestigd dat wat er nu ligt goed is en ook volgens de standaard is. Wij zijn nog een vrij nieuwe groep, dus die bevestiging was voor mij prettig."

Tegelijkertijd zijn er ook kritiekpunten. Een respondent met een ontevreden score geeft aan dat er "voor mijn gevoel ook niet echt een duidelijke afsluiting van de training" is. Deze geïnterviewde licht toe dat er na de lunch feitelijk direct een einde aan de training kwam. Een andere respondent met een neutrale score zegt: "Er was niet echt een afsluiting aan het eind. Wel heb ik nog een enquête ontvangen, maar die heb ik door de drukte niet ingevuld. Het zou fijn zijn geweest als wij in de weken daarna nog een korte toepassingsopdracht hadden ontvangen om het geleerde in de praktijk toe te passen."

Daarnaast geeft een geïnterviewde zonder score aan dat achteraf geen contact meer is geweest en niet weet hoe het traject voor de deelnemers is afgesloten. Daar staat tegenover dat een andere referent juist beschrijft dat naast de evaluatie na enkele maanden nog een digitale terugkomsessie is georganiseerd, waarin is gekeken hoe het vervolg in de praktijk verloopt en hoe het geleerde wordt toegepast. Deze respondent noemt die terugkomsessie "heel waardevol".

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn respondenten positief. Meerdere geïnterviewden ervaren dat het contact vlot verloopt, dat afspraken duidelijk worden afgehandeld en dat het schakelen met de organisatie soepel gaat.

Andere respondenten zijn duidelijk positief over de praktische afhandeling. Een geïnterviewde benoemt dat er "wat mailverkeer over en weer" is geweest, maar dat dit allemaal goed verloopt en "prima geregeld" is. Ook het werken met een vaste contactpersoon wordt als pluspunt genoemd. Een respondent beschrijft dat het contact via één vaste contactpersoon verloopt en dat dit het schakelen "heel gemakkelijk" maakt.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer krijgt volgens respondenten in beperkte mate vorm en bestaat in de meeste gevallen uit het ontvangen van nieuwsbrieven, mailings of andere algemene informatie. Een referent meldt dat er nog een abonnement is op het OR-net en dat via die weg informatie wordt ontvangen. Tegelijkertijd laten meerdere respondenten weten dat zij binnen dit onderdeel geen duidelijke of actieve vorm van relatiebeheer ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding lopen de ervaringen uiteen. Verschillende respondenten zijn positief over de verhouding tussen kosten en opbrengst, terwijl anderen de prijs als hoog ervaren of aangeven daar minder zicht op te hebben. Een referent licht toe dat de prijs “aan de hoge kant” is en merkt op dat dit er in de toekomst toe kan leiden dat mogelijk toch voor een andere aanbieder wordt gekozen, omdat binnen de organisatie goed op de kosten moet worden gelet.

Daartegenover staan ook duidelijke positieve waarderungen. Een geïnterviewde zegt: “De prijs-kwaliteitverhouding vond ik goed.” Deze respondent merkt op dat vooral als pluspunt wordt ervaren dat veel informatie wordt verstrekt en dat de trainer die informatie goed weet te koppelen aan de praktijk. Ook een andere referent geeft aan dat de aanbieder prijzig is, maar voegt daaraan toe dat “de kwaliteit ook goed” is.

Er zijn ook andere reacties. Een respondent zegt over de prijs-kwaliteitverhouding inhoudelijk niet veel te kunnen zeggen, omdat deze daar minder zicht op heeft, al wordt het traject als geheel wel positief ervaren. Een geïnterviewde met een ontevreden score is duidelijk kritischer en vertelt dat de opleiding “te duur” is in verhouding tot wat deze uiteindelijk heeft opgeleverd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Wanneer respondenten terugblikken op de opleiding en de samenwerking als geheel, overheerst een positief beeld, al worden ook hier enkele verbeterpunten expliciet benoemd. Meerdere geïnterviewden vertellen tevreden te zijn over het resultaat, de inhoudelijke aansluiting en de manier waarop de training op maat wordt gemaakt. Een referent is tevreden over het resultaat en verbindt dat vooral aan de manier waarop de trainer inspeelt op de vraag en het traject maatwerk maakt. Deze respondent zou de aanbieder aanbevelen, “met de kanttekening dat je goed moet letten op de kosten”.

Ook andere referenten zijn positief over de flexibiliteit en inhoudelijke kwaliteit van het traject. Een respondent onderstreept: “Wat er voor mij echt uitsprong, was dat we het programma heel flexibel konden samenstellen.” Deze geïnterviewde noemt als pluspunten dat het traject incompany, korter en eventueel online kon worden aangeboden en dat dit als erg makkelijk is ervaren. Daarbij wordt ook de vakinhoudelijke kwaliteit van de trainer genoemd. Een andere respondent geeft aan dat alles bij elkaar genomen, tevreden wordt teruggekeken op het traject, waarbij vooral de interactieve opzet en de combinatie van theorie en gezamenlijke uitwerking worden gewaardeerd. Ook een referent beschrijft dat de training ertoe heeft geleid dat scherper in beeld is gekomen “waar wij als OR invloed op kunnen uitoefenen en welke eisen we richting het bestuur kunnen stellen”.

Tegelijkertijd is er ook een duidelijk kritisch geluid. Een geïnterviewde met een ontevreden score geeft aan dat een belangrijk verbeterpunt ligt in een betere voorbereiding en een sterker onderwijskundig programma, zodat deelnemers meer worden meegenomen in het leerproces en ook “echt met concrete tools naar huis gaan waarmee je verder kunt”. Daartegenover staan opnieuw positieve ervaringen van respondenten die aangeven tevreden te zijn over de training, met name vanwege de persoonlijke aanpak van de trainster.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	40%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				70%	30%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie		10%	10%	40%	40%
Relatiebeheer②			20%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van VMN Media (hierna: VMN) hebben tien referenten deelgenomen.

Meerdere geïnterviewden baseren hun keuze voor VMN op eerdere positieve ervaringen met de opleider en schrijven zich daarom opnieuw in. Een referent merkt op: "Ik ben al goed bekend met VMN, omdat ik daar eerder colleges heb gevolgd. Dat is voor mij een belangrijke reden geweest om opnieuw deel te nemen, mede omdat het altijd goed georganiseerd is. De tijdstippen waarop de colleges worden gegeven, zowel overdag als in de middag, passen goed bij mij." Ook bekendheid met de aanbieder speelt mee in de keuze. Zo geeft een geïnterviewde aan dat VMN voor hem een bekende opleider is en dat dit goed voelt, mede omdat het aanbod goed aansluit bij wat hij zoekt. Daarnaast noemen verschillende referenten inhoud, ligging en advies van anderen als reden om voor een opleiding te kiezen.

Tegenover deze positieve ervaringen staan ook kritische signalen. Een referent met een ontevreden score noemt als knelpunt dat de locatie twee weken van tevoren nog werd gewijzigd. Deze respondent licht toe dat dit "voor problemen in haar agenda" zorgde. Een andere geïnterviewde met een neutrale score is minder positief over de inschrijving. Zij geeft aan dat bij de aanmelding voor twee trainingen iets misging en dat bij een gewenste wijziging direct kosten in rekening zouden worden gebracht. Ook de toon in de mailcommunicatie ervoer deze respondent als niet prettig. Hoewel dit uiteindelijk is opgelost, blijft dat gevoel volgens haar wel hangen.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma geven respondenten in de meeste gevallen aan dat dit vooraf duidelijk is en goed inzicht biedt in wat zij kunnen verwachten. Een referent zegt hierover: “Vooraf ontvang ik een link naar het programma, dat overzichtelijk is opgebouwd met tabbladen. Hierdoor kan ik eenvoudig zien wie het college geeft, wat de voorbereiding is en hoe de planning eruitziet.”

Daarnaast worden ook enkele aandachtspunten genoemd. Een referent merkt op dat het programma inhoudelijk duidelijk was, maar dat hij het achteraf interessant had gevonden als er ook een avondprogramma met eten of een overnachting deel van had uitgemaakt, zodat er meer gelegenheid was geweest om na te praten. Een andere respondent licht toe: “Voor ons was alleen niet helemaal duidelijk wanneer we uiteindelijk de uitnodiging en verdere informatie zouden ontvangen. Daardoor hebben we op een gegeven moment zelf contact opgenomen om na te gaan of de training nog doorging. Het was fijner geweest als daar vooraf duidelijker over was gecommuniceerd.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt door de meeste respondenten als afwisselend, interactief en inhoudelijk sterk beschreven. Verschillende geïnterviewden noemen de combinatie van theorie, opdrachten en praktijkgerichte werkvormen als passend. Een referent vertelt: “Het programma is gevarieerd. De training bestaat uit een combinatie van theorie, filmpjes ter toelichting en rollenspellen. Daarnaast krijg ik volop de gelegenheid om vragen te stellen en eigen casuïstiek te bespreken. Doordat dit in vertrouwen gebeurt, voelt het makkelijker om praktijkvoorbeelden te delen. De rollenspellen vond ik soms best spannend, maar ze boden mij wel echt de mogelijkheid om mijn sterke en minder sterke punten te oefenen. Daar heb ik veel aan.”

Een andere respondent merkt op: “Het programma is inhoudelijk sterk en biedt verschillende invalshoeken op de onderwerpen. De onderwerpen worden door de sprekers op een heldere manier toegelicht en zijn goed te volgen. Ik vind het prettig om vakgenoten te ontmoeten met een vergelijkbare achtergrond. De diepgang vind ik passend bij de beschikbare tijd; wie meer verdieping wil, kan zich vooraf of achteraf verder inlezen. Na elke sessie ontving ik een evaluatieformulier, waarin ik mijn ervaringen kon delen.”

De samenstelling van de groep wordt door meerdere referenten als prettig ervaren. “Er is een leuke mix van jongere en oudere deelnemers, maar wel allemaal mensen die met vergelijkbare situaties en casuïstiek te maken hebben. Daardoor voelt het gelijkwaardig en herkenbaar, “aldus een tevreden geïnterviewde.

Er klinken daarnaast ook kritische noten door. Een respondent licht toe: “De trainingen vonden wekelijks plaats. In combinatie met werk en huiswerkopdrachten vind ik dat te veel. Wat mij betreft had er meer tijd tussen de bijeenkomsten mogen zitten.” Een andere referent merkt op: “Er zit af en toe overlap in de inhoud van de verschillende sprekers en dat mag wat mij betreft minder.”

Opleiders

Over de opleiders zijn respondenten in het algemeen positief; ruim zeventig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Zij noemen de trainers deskundig, ervaren en in staat om de stof helder over te brengen. Een referent geeft aan: “De trainster deed het heel goed. Ik merk dat zij veel ervaring heeft en mij echt waardevolle tips en tricks heeft meegegeven.” Ook een andere respondent is uitgesproken positief en zegt: “Hij wist de stof helder uit te leggen en had er duidelijk oog voor dat de groep uit deelnemers met verschillende achtergronden en ervaringsniveaus bestond. Juist doordat hij alles goed verduidelijkte, bleef de training voor de hele groep begrijpelijk en waardevol.”

Een derde referent merkt op: “De verschillende docenten vond ik allemaal heel goed. Natuurlijk waren er onderling verschillen, maar dat is logisch bij meerdere trainers.” Ook een andere geïnterviewde is te spreken over de docenten en zegt: “Je hebt natuurlijk je persoonlijke voorkeuren maar het niveau is over het algemeen goed.”

Naast deze positieve ervaringen worden ook enkele aandachtspunten benoemd. Een respondent geeft aan dat de trainster duidelijke uitleg gaf, maar te laat kwam, wat volgens haar voorkomen had kunnen worden. Daarnaast ervoer deze geïnterviewde haar benadering als wat schools en minder passend bij volwassenen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door respondenten overwegend als verzorgd, bruikbaar en ondersteunend aan de training beschreven. Een referent vertelt: “Het trainingsmateriaal bestaat uit korte filmpjes en casuïstiek om mee te oefenen. Dat sluit goed aan op de inhoud van de training.”

Een andere respondent licht toe dat zij altijd de presentaties ontvangt en die later nog eens kan raadplegen. Deze respondent maakt daar zelf samenvattingen van, die vervolgens goed bruikbaar zijn in het werk.

Er worden ook enkele kritische kanttekeningen geplaatst. Een geïnterviewde ervaart dat het materiaal wat schools is opgesteld. Deze respondent noemt als voorbeeld overzichten van rechten en plichten en lijsten met termen die niet gebruikt zouden mogen worden, en merkt op dat dit voor haar gevoel sterk afhangt van de bedrijfscultuur en wat genuanceerder had gemogen. Ook een andere referent is niet ontevreden, maar ziet wel ruimte voor verbetering. Deze respondent vertelt dat er boeken konden worden gekocht, maar dat deze boeken voor hem minder meerwaarde hadden omdat het geen boeken van de docenten zelf waren. Hij merkt op dat juist boeken van de eigen docenten een directere prikkel zouden geven om ermee aan de slag te gaan.

Accommodatie

De accommodatie wordt door de meeste respondenten als verzorgd en functioneel beschreven. Een referent geeft aan dat de locatie goed bereikbaar is met de trein en dat alles verder goed is georganiseerd, waarbij ook de lunch goed verzorgd is. Ook een geïnterviewde noemt dat de accommodatie goed is, dat de locatie goed bereikbaar is en dat de lunch bijzonder lekker is. Voor meerdere geïnterviewden zijn ook de faciliteiten en catering op orde. De centrale ligging van de locatie wordt door sommigen als pluspunt ervaren.

Tegelijkertijd worden er verschillende praktische verbeterpunten genoemd. Een respondent adviseert om eerder te kiezen voor een locatie bij Hoog Catharijne, omdat die met de trein beter bereikbaar is.

Een andere geïnterviewde geeft aan dat Utrecht met de auto soms lastig bereikbaar is. Ook parkeergelegenheid bij Nyenrode komt als aandachtspunt naar voren. Een referent noemt dit een duidelijk verbeterpunt, omdat vrijwel iedereen met de auto komt en er onvoldoende parkeerplekken zijn, waardoor zij in het donker door modderige omstandigheden naar de auto moet lopen. Verder geven enkele respondenten aan dat de reisafstand groot kan zijn. Zo merkt een geïnterviewde op dat zij het prettig zou vinden als er ook regionale trainingen of colleges worden aangeboden en niet alleen in Breukelen.

Natraject

Volgens de merendeels zeer tevreden respondenten bestaat het natraject meestal uit een evaluatiemoment, een certificaat en in sommige gevallen aanvullende contactmogelijkheden of een terugkomdag.

Een referent beschrijft dat zij aan het einde van de training een certificaat ontvangt en dat er ook nog een terugkomdag gepland staat. Een andere respondent zegt: “Er is een afronding waarin gezamenlijk wordt teruggekeken op het proces en op de vraag waar iedereen vandaan komt en waar men nu staat. Het traject heeft mij echt meer wijsheid gebracht en ik ben zaken anders gaan zien.”

Een andere geïnterviewde beschrijft: “De leergang werd afgesloten met certificaten en een borrel. De opleiding heeft mij meer kennis en nieuwe inzichten opgeleverd over het onderwerp. Vooral de verschillende invalshoeken die werden belicht, vond ik heel inspirerend.”

Organisatie en Administratie

Veel geïnterviewden geven aan dat zaken rondom inschrijving, ontvangst en algemene afhandeling goed verlopen. Een referent zegt dat de organisatie en administratie “altijd goed geregeld” zijn en dat de inschrijving via de werkgever steeds perfect verloopt.

Naast deze algemene waardering worden ook concrete positieve ervaringen gedeeld. Een geïnterviewde noemt als voorbeeld dat een last-minute afzegging vanwege persoonlijke omstandigheden zeer coulant en persoonlijk is opgepakt. Deze respondent geeft aan dat dit niet vanzelfsprekend was en stelt dit dan ook zeer op prijs. Ook de nette ontvangst bij aankomst draagt volgens deze respondent bij aan een professionele indruk.

Er zijn echter ook respondenten die een kritischer of neutraler beeld schetsen. Een referent met een ontevreden score geeft aan dat de organisatie en administratie op zichzelf goed geregeld waren, maar dat het destijds niet heel klantvriendelijk overkwam dat de training niet meer kon worden afgezegd. Een andere geïnterviewde met een neutrale score beschrijft de communicatie vanuit organisatie en administratie over het algemeen als goed, maar verwijst ook naar een minder prettige toon in het voortraject.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer krijgt vooral vorm via mailings en het online beschikbaar stellen van opleidingsinformatie. Meerdere respondenten geven aan dat zij regelmatig berichten ontvangen over het opleidingsaanbod en dat dit voor hen voldoende is. Een referent zegt dat zij altijd mailtjes ontvangt over het opleidingsaanbod en daarnaast online gemakkelijk opleidingen kan opzoeken.

Voor een deel van de geïnterviewden lijkt deze vorm van contact voldoende aan te sluiten op hun behoefte. Zo geeft een respondent zonder score aan dat zij geen bijzondere vorm van relatiebeheer ervaart, maar daar ook geen behoefte aan heeft.

Er worden ook enkele verbeterpunten genoemd. Een referent met een neutrale score geeft aan dat zij wel mailings ontvangt, mede vanwege een abonnement, maar dat er volgens haar erg moet worden doorgevraagd over hoe abonnementen precies werken. Deze respondent merkt op dat daar wat meer transparantie in wenselijk is. Een andere geïnterviewde vindt het prettig als aanvullende mogelijkheden nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht. Deze respondent noemt als voorbeeld de optie om in een bepaald jaar onbepaald een collegereeks te volgen tegen een vastgesteld tarief. Volgens deze referent had hierover bij inschrijving duidelijker gecommuniceerd mogen worden, omdat daar dan mogelijk gebruik van was gemaakt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Verschillende geïnterviewden geven aan dat de opleidingen niet goedkoop zijn, maar dat de kwaliteit daar in veel gevallen tegenover staat. Een referent zegt dat zij de training wel prijzig vindt, maar de prijs tegelijk als marktconform ervaart. Daarbij merkt deze respondent op dat de opleiding haar echt veel heeft gebracht. Ook een andere respondent geeft aan: “De prijs-kwaliteitverhouding vond ik uiteindelijk goed.” Verder kwalificeren meerdere geïnterviewden de verhouding als prima.

Bij sommige respondenten wordt de hogere prijs expliciet verbonden aan de ervaren kwaliteit van de inhoud of de docenten. Een geïnterviewde geeft aan dat de opleiding prijzig is, maar niet onredelijk. Deze respondent stelt dat de kwaliteit van de hoogleraren en de organisatie de prijs voor haar rechtvaardigt.

Tegenover deze overwegend positieve waardering staat ook een kritischer geluid. Een geïnterviewde geeft aan dat de prijs pittig was en dat de kwaliteit voor haar minder sterk uitviel dan bij een andere training die zij heeft gevolgd bij VMN.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het totaalbeeld van de opleiding of samenwerking is bij de meeste respondenten positief tot zeer positief. Veel geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over wat de opleiding hen inhoudelijk heeft gebracht en noemen daarbij de docent, de opzet of de bruikbaarheid in de praktijk.

Een referent zegt: "Uiteindelijk vond ik de training inhoudelijk echt heel sterk. De trainer was heel goed en ik heb, ondanks dat ik dit werk al jaren doe, toch nieuwe informatie gekregen. Dat maakte de training voor mij echt interessant." Een andere respondent geeft aan: "Alles afwegend ben ik positief over deze opleiding. Wat er voor mij echt uitspringt, is de ervaring die de docent deelt en de combinatie van individuele en gezamenlijke gesprekken. Daardoor krijg ik waardevolle inzichten mee."

Naast deze positieve ervaringen noemen enkele respondenten ook expliciet verbeterpunten. Een geïnterviewde is gematigd positief en geeft aan dat de training wel degelijk iets heeft opgeleverd en een goede introductie op het onderwerp bood, maar noemt tegelijkertijd duidelijke verbeterpunten in de communicatie in het voortraject, de schoolse benadering en de voorbereiding. Ook een andere respondent wijst op de late wijziging van de locatie en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer als belangrijkste aandachtspunt. Verder noemt een referent nog de parkeergelegenheid en beperkte inhoudelijke overlap als verbeterpunten, terwijl een andere respondent aangeeft dat de planning intensief is doordat de bijeenkomsten elkaar snel opvolgen. Desondanks geven deze geïnterviewden aan in algemene zin tevreden terug te kijken op het traject.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met VMN Media op 12-05-2026.

Algemeen

VMN media is een toonaangevende business-to-business uitgeverij van Nederland, actief in zowel digitale als traditionele mediakanalen. Het bedrijf bedient ruim 900.000 professionals met hoogwaardige vakinformatie, aangeboden door redacties met diepgaande sector kennis. De centrale missie: professionals informeren, inspireren en verder helpen door kennis toegankelijk en toepasbaar te maken. Daarvoor biedt VMN media een onderscheidende combinatie van media én opleidingen. Het opleidingsaanbod is breed en verdeeld over meerdere gespecialiseerde academy's: PW.Academy (HR), OR Academy, Finance Academy, Arbo Academy en Management Support. Ook wordt samengewerkt met Nyenrode Business University. Deelnemers krijgen toegang tot een persoonlijke online leeromgeving met alle relevante informatie over de opleiding, van programmaoverzicht tot presentaties en aanvullend materiaal van de docent. Deze omgeving blijft ook na afloop van de opleiding beschikbaar. Ter verdieping wordt per opleiding een op maat samengesteld boekenpakket aanbevolen. Het gesprek met onder meer Laura Driezes en Christine Ruiten vond plaats op het kantoor van VMN in Zeist.

Kwaliteit

Klantgerichtheid en kwaliteit zijn geen loze begrippen bij VMN media, ze zijn verankerd in de dagelijkse werkwijze. Programmamanagers bewaken de inhoudelijke lijn van het opleidingsaanbod en stemmen dit continu af op de behoeften van deelnemers én opdrachtgevers. Ze kennen de markt, volgen de ontwikkelingen in hun vakgebied op de voet en weten daardoor welke kennis écht relevant is. Wie twijfelt over de juiste keuze, kan rechtstreeks met hen sparren voor persoonlijk opleidingsadvies. De kwaliteit van het onderwijs staat of valt met de mensen voor de groep. VMN media beschikt over een zorgvuldig samengesteld netwerk van hoogleraren, docenten en sprekers, allemaal actief in de praktijk en aantoonbaar op de hoogte van de laatste vakinhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen. Ook vanuit Nyenrode Business University zijn experts structureel betrokken, wat de academische diepgang van het aanbod versterkt. Nieuwe sprekers worden niet zomaar losgelaten op een groep: zij worden actief begeleid bij de voorbereiding en uitvoering van hun colleges. Bij de start van een nieuwe opleiding is de programmamanager bovendien fysiek aanwezig om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en waar nodig bij te sturen. Kwaliteitsborging stopt niet na de eerste editie. Alle opleidingen worden systematisch geëvalueerd; bij langere trajecten gebeurt dit ook tussentijds, zodat bijsturing mogelijk is terwijl de opleiding nog loopt. De resultaten worden transparant gedeeld met zowel de opdrachtgever als de betrokken docenten. Verbeterpunten worden niet geparkeerd voor een volgende cyclus, maar direct opgepakt. Zo ontstaat een lerende organisatie die haar aanbod voortdurend aanscherpt op basis van concrete feedback uit de praktijk.

Continuïteit

Een deel van het opleidingsaanbod bestaat al meer dan tien jaar, een bewijs van de opgebouwde expertise en het blijvende vertrouwen van de markt. Die langjarige ervaring vertaalt zich in een stabiel en doorontwikkeld programma dat steeds beter aansluit op wat professionals nodig hebben. VMN media onderscheidt zich door de unieke combinatie van vakbladen, digitale media en opleidingen binnen één organisatie. Opleidingen zijn direct gekoppeld aan de bijbehorende mediamerken, waardoor deelnemers altijd toegang hebben tot de meest actuele vakinhoud en niet hoeven te wachten op de volgende editie om bij te blijven. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie uit het gesprek beoordeelt Cedeo de continuïteit van VMN media als voldoende geborgd voor de komende periode.

Bedrijfsgerichtheid

VMN media werkt voortdurend aan een aanbod dat nauw aansluit bij de praktijk van de deelnemer. Concreet betekent dit: meer informatie vooraf over de opleiding, de opzet van een opleidingsdag en de organisatie zelf. Ook worden proeflessen en webinars verder uitgebreid, en wordt geïnvesteerd in rijkere content op de online leeromgeving. Deelnemers geven aan geïnspireerd en uitgedaagd te worden, zowel door de kwaliteit van de sprekers als door de variatie in werkvormen. Dat maakt VMN media tot een betrouwbare en relevante opleidingspartner voor professionals.

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