

Klanttevredenheidsonderzoek

VanMontfoort/VM Training

08-04-2024



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

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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				33%	50%
Opleidingsprogramma③				17%	66%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				33%	66%
Trainingsmateriaal④				33%	17%
Accommodatie⑤					
Natraject			17%	33%	50%
Organisatie en Administratie				33%	66%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				66%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Eén referent heeft geen zicht op het voortraject, zoals Van Montfoort/VM Training, dit oppakt bij maatwerktrainingen, omdat deze het van een collega heeft overgenomen. “We hebben eerder trainingen bij hen afgenomen onder andere omdat zij programma’s draaien die aansluiten”, verklaart deze geïnterviewde erbij. Degenen die hier wel zicht op hebben, zijn tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel. Enkele verklaringen: “Er zijn niet veel aanbieders en wij zijn lid bij een beroepsvereniging. Daar heeft Van Montfoort/VM Training een kort lijntje mee”, “We hadden een training nodig voor alle nieuwe coaches. Deze training hebben we echt op maat kunnen laten maken zodat het compleet op onze soort organisatie was toegespitst. We kopen deze training elk jaar in omdat we veel nieuwe medewerkers krijgen. Uiteraard hebben we jaarlijks met elkaar contact of er nog iets aangescherpt moet worden”, “We hebben gezocht op internet en kwamen al vrij snel bij Van Montfoort/VM Training uit. Het is een fijne samenwerking. Ze nemen de tijd en we hebben dan ook meerdere gesprekken” en “We werken al lang samen. Allereerst evalueren we waarna we de training opnieuw inplannen. De deelnemers ontvangen een voorbereidende opdracht.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals dat in een programmavoorstel plus offerte wordt toegestuurd, is voor alle respondenten duidelijk. Het sluit aan op de eerdere evaluatiemomenten plus hetgeen daarnaast nog is besproken. “We wilden een aantal mensen met spoed laten opleiden en dat hebben we in-company kunnen regelen. Ook zijn er daarnaast nog mensen een training binnen het open aanbod gaan volgen”, verklaart een respondent. Een referent meldt dat deze hier niet bij betrokken is geweest en spreekt hier dan ook geen oordeel uit.

Uitvoering

De uitvoering heeft conform het voorstel plaatsgevonden en kent louter positieve reacties. De opdrachtgevers baseren hun mening vooral op de feedback die zij van de deelnemers hebben ontvangen. Een van hen zegt: “Ik kreeg door dat er veel theorie is gegeven maar de cursisten vonden dat niet storend. Ze konden vragen stellen en hebben het huiswerk besproken.” Een volgende: “Enkele medewerkers stonden niet echt te springen maar het is positief ontvangen. Vooraf ontvingen zij documenten om zich in te lezen en tijdens de training hebben ze echt dingen kunnen doen. Ook werden voorbeelden aangehaald die tot de verbeelding spraken.” Tot slot meldt een referent: “De groep was heel gemêleerd. Mensen met veel en weinig ervaring zaten door elkaar. Dus voor de een was het wat meer een opfriscursus terwijl de materie voor de ander nieuw was. Maar het is een verplichte training in het kader van de SKJ-registratie.” Ook blijkt dat er een goede verbinding tussen theorie en praktijk wordt gelegd, dat er ruimte is voor vragen en dat een of meerdere casussen kunnen worden ingebracht.

Opleiders

De opleiders krijgen veel tot zeer veel lof toegezwaid. Zowel omdat zij inhoudelijk goed onderlegd zijn als dat zij beschikken over de juiste didactische kwaliteiten. Enkele typeringen: “We kunnen vaak over dezelfde trainer beschikken en dat is fijn omdat deze inmiddels ook de context goed kan duiden”, “De trainer wisselt de oefeningen goed af en let ook op de energie in de groep. Hij is heel actief en sluit aan op ons werkveld”, “Onze trainer werkt zelf nog in het veld waardoor deze een ervaren professional is. Hij komt met actuele casuïstiek en de training is voor ons heel waardevol”, “De trainer is heel prettig om naar te luisteren, heeft een open persoonlijkheid, is spontaan en enthousiast” en “De trainer heeft deskundigheid en expertise. Het is iemand die uit de praktijk komt en dat merk je.”

Trainingsmateriaal

Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal en onthouden zich van een oordeel. De overige drie denken dat de cursisten tevreden zijn. “De coaches moeten een voorbereidende opdracht doen over praktijksituaties waar zij feedback op krijgen. Ook wordt gewerkt met tekenmateriaal om een bepaalde methodiek te oefenen. En dit is ook bruikbaar in de praktijksituaties met cliënten”, “Het geheel is helder en ook geschikt als naslagwerk” en “Er is een handleiding om de methodiek door te lopen en over de casuïstiek ontvangen zij de sheets”, zo verklaren zij desgevraagd.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Vijf referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over de manier waarop Van Montfoort/VM Training dit natraject vormgeeft. Bij trainingen die jaarlijks terugkomen, evalueert men op regelmatige basis. Dat wordt op prijs gesteld. Ook meldt een aantal dat zij een rapportage krijgen van de door de cursisten ingevulde evaluatieformulieren. Daarnaast blijkt dat iedereen eveneens een certificaat krijgt toegestuurd. Het rendement van de training wordt als volgt omschreven: “De voorbeelden hebben veel handvatten opgeleverd. En de deelnemers hebben deels vernieuwde kennis gekregen en deels kennis opgefrist”, “De cursisten hebben een goede basis over hoe ze in gesprek kunnen gaan”, “De meetinstrumenten zijn helder en er wordt in de praktijk actief mee gewerkt” en “We hebben nu een uniforme visie over hoe ermee te werken en hoe het ingezet kan worden.” Eén geïnterviewde krijgt vanuit Van Montfoort/VM Training geen terugkoppeling over hoe de cursisten de training hebben ervaren en dat zou hij wel op prijs stellen. Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale oordeel.

Organisatie en Administratie

Dat Van Montfoort/VM Training de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt uit de scores die worden gegeven. Men is van mening dat de afspraken worden nagekomen en ook de bereikbaarheid voldoet. Daarnaast zegt men nog ter aanvulling: "Ze denken goed met je mee. Ook als een training geannuleerd moet worden", "De lijstjes zijn kort" en "Zij weten snel te schakelen."

Relatiebeheer

Het door Van Montfoort/VM Training uitgevoerde relatiebeheer wordt eveneens gewaardeerd. Ook al heeft men geen vast aanspreekpunt, de contacten die er zijn, zijn prima, zo blijkt uit de interviews. Daarnaast is men van mening dat ook de backoffice behulpzaam is. Sommigen hebben op reguliere basis contact. Een respondent zegt: "Wij hebben een vaste contactpersoon die goed met ons schakelt." Een tweede: "We weten elkaar te vinden en krijgen snel een reactie."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en geeft op dit onderdeel dan ook geen oordeel. Dit deel wordt door een collega afgehandeld. De overige vijf zijn tevreden en zeer tevreden. Zij vinden de verhouding in balans en typeren deze kort en krachtig als 'prima' en 'goed'.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat alle opdrachtgevers tevreden en zeer tevreden zijn over de maatwerkopleidingen en de samenwerking met Van Montfoort/VM Training. Als positieve punten, noemen zij de volgende: "De kwaliteit van de training maar ook de snelle beschikbaarheid en het snelle schakelen", "De afstemming voor- en achteraf is prima. Daarnaast hanteren zij korte lijnen en dat is fijn", "Zij bewegen flexibel mee, komen de afspraken na en hun communicatie is duidelijk", "Het is een bureau met veel deskundigheid en houdt de materie actueel", "De trainers leveren ervaringen die aansluiten bij het werkveld. Bovendien kijken zij wat er nodig is en zorgen ervoor dat mensen letterlijk in beweging komen" en "Het contact is fijn en makkelijk." Een van hen heeft nog een tip: "Kom wat sneller op de lijn als er wat is." Alle referenten geven tot slot aan dat zij Van Montfoort/VM Training van harte aan zullen bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal④				60%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie⑤				40%	20%
Relatiebeheer⑥				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Vier referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑦ Zeven referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Van Montfoort/VM Training, dit vormgeeft bij trainingen met een open inschrijving, stemt alle referenten, die hier zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden. Zij zijn van mening dat alle informatieverstrekking duidelijk is en dat zij zich snel en makkelijk kunnen inschrijven. Sommigen hebben hen gevonden via de site van het SKJ; anderen melden dat zij intern binnen hun organisatie op de hoogte zijn gebracht van de betreffende training. "Van Montfoort/VM Training bood de training die ik wenste, in twee dagen aan met meteen een verdiepingsslag. En dat kwam voor mij perfect uit", verklaart een geïnterviewde. Anderen geven aan dat zij juist bij hen terecht zijn gekomen via eerdere positieve ervaringen: "Wij deden al veel bij hen", "We hebben ons als groep ingeschreven" en "Wij zochten een training die live werd aangeboden. Zo kwamen wij bij hen terecht." Ook meldt een respondent dat Van Montfoort/VM Training de enige aanbieder van deze training is omdat zij deze ooit heeft uitgevonden. "Alle medewerkers volgen deze cursus", verklaart hij daarbij. Een respondent heeft hier geen zicht op omdat de organisatie hem heeft ingeschreven.

Opleidingsprogramma

Dezelfde respondent heeft ook op dit onderdeel geen zicht en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen zijn van mening dat alles helder en duidelijk is. Op de kosten hebben zij vaak geen zicht omdat dit door de werkgever wordt betaald. Als zij zich via de werkgever hebben ingeschreven, ontvangt men direct daarna als deelnemer informatie omtrent alle logistieke details. Ook dit beoordeelt men als duidelijk. “De inhoud van de dag wordt vooraf bekendgemaakt. In de middag vinden er vaak workshops, gericht op een speciaal thema, plaats. Vooraf wordt bij de deelnemers geïnformeerd waar behoefte aan is. Dat vind ik super”, verklaart één van hen. Een volgende deelt mee: “Vooraf kreeg ik de reader toegestuurd zodat ik wist wat ik kon verwachten.” En een derde: “Ik kreeg het handboek plus een voorbereidende opdracht.” Tot slot: “Het is nog beter geweest dan men aan de voorkant heeft gecommuniceerd. Alle verwachtingen zijn waargemaakt.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn de respondenten positief en zeer positief. Men is van mening dat de programma's een goede balans kennen en dat informatie, waar zij behoefte aan hebben in het werkveld, ook in de stof is opgenomen. “De training duurde twee dagen die verspreid door de tijd plaatsvonden. Tussendoor kregen we huiswerk waar op de tweede dag op werd teruggekomen”, “Het programma was gevarieerd. Interactie werd gestimuleerd. Je kon een eigen casus inbrengen en eveneens was er de mogelijkheid om veel vragen te stellen”, “Het was ook fijn om met collega's uit andere organisaties van gedachten te wisselen en ervaringen te delen. Dan merk je hoe verschillend de aanpak is. We kregen ook de mogelijkheid om in kleine groepjes te discussiëren”, “Het programma was heel afwisselend” en “Er was ook aandacht voor rollenspellen”, zijn enkele reacties van respondenten. Ook maakt men melding van het feit dat er in kleine groepen wordt gewerkt waardoor iedereen persoonlijke aandacht krijgt.

Opleiders

De opleiders krijgen enthousiaste reacties van de referenten; zeventig procent is zelfs zeer enthousiast. Uit de gesprekken blijkt dat de trainers mensen zijn met veel inhoudelijke kennis maar tevens ervaringen uit het werkveld meenemen. Daarnaast stimuleren zij de interactie en kunnen zij vragen goed beantwoorden. Enkele uitspraken ter toelichting: “De trainer is heel goed en duidelijk in de communicatie”, “Zij zijn goed benaderbaar”, “De trainer weet goed waar die het over heeft. Hij is geduldig, vriendelijk en geeft goede feedback”, “Alles gaat in een hoog tempo. De trainer kan enthousiast vertellen en deelnemers kunnen het verhaal aanvullen met praktijkervaringen”, “Het was opvallend hoe makkelijk de trainer contact maakte met de groep. Deze wist snelle verbindingen tot stand te brengen in een informele sfeer. Ook checkte de trainer de energie in de groep. Deze is aardig, kundig, duidelijk, prettig in de omgang en weet waar hij het over heeft”, “De opleider is betrokken geweest bij de totstandkoming van de methodiek en weet er dus heel veel van. Daardoor kan deze de groep ook meenemen” en “De vragen vanuit de groep konden direct gekoppeld worden aan de theorie.” Tot slot spreekt een van hen nog specifiek de waardering uit voor het feit dat de trainer heel geanimeerd lesgeeft. “En dat terwijl het gaat over regels en richtlijnen”, verklaart deze referent erbij.

Trainingsmateriaal

Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en geeft op dit onderdeel geen oordeel. De anderen zijn van mening dat het materiaal toereikend is en verklaren dat zij onder meer een map met informatie krijgen, de PowerPointpresentatie, een toelichting en eventueel een huiswerkopdracht. Afhankelijk van het materiaal is het ook als naslagwerk bruikbaar. Enkele uitspraken ter toelichting: “Ik ben zelf van baan gewisseld maar in mijn nieuwe werkomgeving heb ik het ook beschikbaar gemaakt”, “Het is echt helpend materiaal voor de hele inhoudelijke werkbegeleiding. Er is een handleiding plus wat kleine flowcharts” en “Er zijn nog relevante stukken nagestuurd.” Een van hen geeft de suggestie om het materiaal ook digitaal ter beschikking te stellen. Ook geeft men aan dat er binnenkort een nieuw handboek wordt uitgereikt omdat de methodiek vernieuwd is.

Accommodatie

De accommodatie van Van Montfoort/VM Training is prima, aldus de referenten. Alle faciliteiten zijn in orde en het pand is goed bereikbaar. Ook wordt meermaals opgemerkt dat de kantine goed geoutilleerd is. Wel merkt een van hen op dat de ruimte enigszins krap was. Hij zegt daarbij: "Maar er werd toen verbouwd." Ook vertelt een volgende dat het keukentje wat klein is en dat het er bloedheet was. "Ik vind de locatie in Woerden geschikt. Alles is goed te noemen en het is goed bereikbaar. Ook parkeren is prima. Daarnaast serveert men een goede lunch", verklaart een derde. En een laatste: "Overall is het een hele fijne plek."

Natraject

Over het natraject, zoals Van Montfoort/VM Training dit aanpakt, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Na afloop van een dag training wordt er mondeling geëvalueerd en referenten krijgen eveneens een evaluatieformulier toegezonden. Ook maken zij melding van het feit dat zij een certificaat krijgen. Op de vraag wat de training hen heeft gebracht, wordt onder meer het volgende geantwoord: "Ik heb meer zicht gekregen op de vraag waarom we doen wat we doen. Daarnaast hebben we de werkbegeleidingsprocessen aangescherpt en opnieuw ingericht. Ook heb ik meer inzicht in de methodiek gekregen plus inzicht in de belangrijkste elementen", "Door de uitwisseling van ervaringen, kun je ook goed inschatten waar je zelf staat", "De informatie staat weer helder op het netvlies. Het houdt de methode levend en we hebben veel tips voor de praktijk gekregen", "Ik heb meer handvatten en ben er nu bewuster mee bezig" en "Ik heb vooral een bevestiging gekregen en kan het nu gerichter inzetten."

Organisatie en Administratie

Vier referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie omdat ze hier geen bemoeienis mee hebben gehad. Anderen die hier wel zicht op hebben, zijn van mening dat Van Montfoort/VM Training, snel en makkelijk bereikbaar is en informatie tijdig toestuurt. Ook blijkt dat zij de afspraken nakomen. Een van hen vertelt: "Er is wel eens iets misgegaan maar dat is snel opgepakt." De anderen geven aan dat alles helder is en dat men altijd keurig en klantvriendelijk wordt geholpen.

Relatiebeheer

Eveneens vier referenten vinden dat er geen sprake is van enig relatiebeheer met hen en geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Sommigen verklaren dat er alleen contact is geweest met de trainer omdat deze had aangegeven dat deelnemers ook nog achteraf mochten bellen of mailen als zij vragen zouden hebben. "Ik heb een uitnodiging voor een symposium gehad omdat er aanpassingen in de methodiek waren. We hebben een goede relatie met onze vaste contactpersoon en we kennen elkaar redelijk goed", verklaart een geïnterviewde. Ik ervaar hen niet als proactief op de relatie maar dat hoeft van mij ook niet. Ik weet hen zelf te vinden", zegt een volgende.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten hebben geen zicht op de prijs en geven daarom op dit onderdeel geen score. Voor de overige drie geldt dat zij de verhouding in balans vinden. Zij geven aan dat de training waardevolle informatie heeft opgeleverd om het werk in de praktijk te kunnen uitvoeren. Wel merkt een van hen daarbij op dat deze de zesdaagse training voor een van de medewerkers erg duur vindt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde trainingen en de samenwerking met Van Montfoort/VM Training. Zij signaleren onder andere de volgende sterke punten: "Zij zijn echt dé expert op dit vakgebied", "De inhoud is erg sterk en de trainer heel goed. Fijn dat ik er accreditatiepunten voor krijg", "De balans in het programma was goed door de aandacht voor theorie en praktijk", "Ik ervaar hen als professioneel en deskundig", "Trainers zijn enthousiast en geven in een hoog tempo les", "Er zitten meer bedrijven in het pand maar iedereen begroet je. Het is heel informeel en gastvrij" en "Zij beschikken over competente trainers en er heerst een positieve sfeer." Ook geeft een enkeling nog een tip: "Ik zou het op prijs stellen als we ook even doorkrijgen wat de stand van zaken is met betrekking tot het digitaliseren van het materiaal", "Er is een keer per jaar een terugkomdag maar kijk ook eens wat er in de tussentijd nog kan. Bijvoorbeeld dat we via Teams nog ervaringen kunnen uitwisselen. Ontzorg ons daarin", "De training had voor mij nog een extra dagdeel kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld om gezamenlijk de casus nog verder uit te diepen" en "Probeer de groepssamenstelling meer gemixt te maken. Nu was ik de enige uit mijn functiegroep. En leg vragen ook terug bij de deelnemers zodat interactie nog meer wordt gestimuleerd." Tot slot geven allen aan dat zij de trainingen van Van Montfoort/VM Training van harte aanraden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met VanMontfoort/VM Training op 08-04-2024.

Algemeen

Adviesbureau VanMontfoort/VM Training (hierna: VanMontfoort) is ruim 25 jaar geleden begonnen in de jeugdbescherming als ontwikkelaar van effectieve werkmethoden voor uitvoerend professionals. Inmiddels zijn zij gespecialiseerd in organisatieontwikkeling, implementatiebegeleiding, onderzoek en trainingen in het gehele publieke domein. In de visie van het bureau is de ontwikkeling van professionals en teams een voorwaarde voor een gezonde publieke sector. Professionals in de publieke dienstverlening kunnen in de visie van VanMontfoort hun werk pas echt goed doen als zij werken in een gezonde organisatiecontext. Daarom stellen zij zich steeds de vraag hoe je de organisatie zó inricht dat de professionals goed en met plezier kunnen functioneren. Grondig onderzoek en methodisch werken vormen het fundament voor de persoonlijke ontwikkeling van de professional. VanMontfoort wil de publieke dienstverlening effectiever maken en daarom wordt de dienstverlening afgestemd op de actuele en gewenste situatie binnen organisaties. VanMontfoort onderzoekt, denkt mee, ontwikkelt, faciliteert en implementeert.

Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening staat hoog in het vaandel bij VanMontfoort. Het bureau beschikt over een aantal trainers die in vaste dienst zijn en die, naast de trainerswerkzaamheden, ook een rol vervullen bij anders-soortige opdrachten zoals ten aanzien van de andere diensten. Daarnaast werkt men met een flexibele schil aan trainers die zelf nog in de praktijk werkzaam zijn en daarmee hun eigen ervaringen tijdens de trainingen meenemen. Deelnemers beoordelen dit als waardevol. VanMontfoort organiseert interne opleidingen, onder meer voor het verder ontwikkelen van vaardigheden en verdieping of verbreding op een methodiek. Nieuwe trainers lopen in de uitvoering eerst met ervaren mensen mee onder het mom van voordoen - samen doen - zelf doen. Trainers werken in clusters met elkaar samen binnen de aandachtsgebieden waarbinnen zij functioneren. Kwaliteitsfunctionarissen zijn hier nauw bij betrokken. Voor verdere professionalisering en het versterken van de onderlinge banden organiseert het bureau twee keer per jaar (kennis)sessies voor VM Training, waarbij ook intervisie en reflectie een voorname rol spelen. Na elke training zorgt de trainer voor een verslag met een aantal aandachtspunten. De deelnemers ontvangen een evaluatieformulier. Indien gewenst dan wel noodzakelijk schakelt VanMontfoort direct door op eventuele gesignaleerde knelpunten. Daarnaast monitort men, vooral bij in-company en maatwerktrajecten, of de opdrachtgever behoefte heeft aan een eindgesprek. Mede door deze interne organisatie is er een grote betrokkenheid van alle adviseurs en trainers bij het bureau.

Continuïteit

De komende periode zijn er een aantal relevante ontwikkelingen waar het bureau op inzoomt. Het meest belangrijke is dat de hele jeugdhulp op de schop gaat. VanMontfoort zit hier bovenop om alert in te kunnen spelen op een nieuwe focus. Daarnaast vormen de hervormingsagenda en het Toekomstscenario voor Kind en Gezinsbescherming belangrijke aandachtsgebieden. Op basis van de goede uitkomsten uit de klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VanMontfoort voor zowel de maatwerktrainingen als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het relatiebeheer is voor de interne organisatie van VanMontfoort een speerpunt. Dat geeft men op een natuurlijke (niet-commerciële) manier verder vorm en inhoud. Ook hanteert men een actief marketing- en promotiebeleid onder de noemer VM Verbindt. Naast de inhoudelijke deskundigheid waarderen de referenten VanMontfoort eveneens om de praktijkgerichte insteek van de cursussen plus de hele organisatie eromheen. Dat maakt dat partijen binnen het speelveld van het sociale domein, graag met hen 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, 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