

Klanttevredenheidsonderzoek

Da Vinci College
Opleidingen en trainingen

08-11-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Da Vinci College vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgankelijk 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			20%	40%	40%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③				30%	
Natraject④			50%	20%	20%
Organisatie en Administratie		30%	20%	20%	30%
Relatiebeheer⑤		10%		70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	60%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Da Vinci College (door referenten ook Da Vinci genoemd) doet al langere tijd zaken met de opleidingsaanbieder. Enkele reacties van referenten: "Na enkele goede ervaringen hebben wij samen meerdere opleidingen ontwikkeld" en "Ik ben al heel lang met Da Vinci bekend. Mijn vorige werkgever werkte ook met hen samen." Men licht de keuze voor het Da Vinci College onder meer als volgt toe: "Toen wij stageplekken aanboden, hebben wij alle ROC's aangeschreven. Van de tien reacties was die van Da Vinci de meest inhoudelijke" en "Wij zochten een opleiding op niveau en hadden een heel aantal eisen. Met Da Vinci hadden we een klik. Bovendien hanteerden zij de juiste prijzen." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden.

Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: “De accountmanager heeft de intake gedaan, samen met iemand voor de bedrijfspgroepen. Er is goed naar ons geluisterd”, “Ze hebben goed geïnformeerd naar onze maatwerkwenen” en “De opleiding start steeds opnieuw. We zijn voortdurend in overleg.” Ook met de deelnemers is er in sommige gevallen een intakegesprek: “Studenten die zich inschrijven hebben bij mijn weten een voorgesprek” en “De docenten nemen bij de studenten een competentietest af.” Een opdrachtgever vertelt dat er na afloop van het assessment nog contact met hem is geweest: “De docent heeft de uitkomsten van het assessment nog met ons besproken met wie hij moeilijkheden verwachtte.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma zoals het in de offerte staat. De tevredenheid betreft zowel de prijsaanduiding als de wijze waarop de inhoud van de opleidingen en de doelstellingen van de opdrachtgever worden omschreven. Enkele reacties: “Het programma was goed op ons aangepast en voldeed aan onze wensen”, “Het programma wordt jaarlijks herzien als de wettelijke eisen veranderen”, “Elke opdracht stond uitgebreid omschreven inclusief wat we ermee wilden bereiken” en “De lesstof, de planning en de financiële voorwaarden zijn netjes vastgelegd.” Een referent voegt nog toe: “We kregen twee keuzemogelijkheden voorgelegd: één voor 12 en één voor 15 personen.”

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het onderwijs wordt voor een deel online gegeven. Wat betreft maatwerk en interactief gehalte voldoet de uitvoering ruimschoots aan de verwachtingen. Enkelen vertellen: “Da Vinci heeft er alles aan gedaan om onze lastige doelgroep te bedienen. De opleidingen zijn helemaal op onze leest geschoeid”, “De assessorenopleiding was heel interactief. Er zijn veel rollenspellen aan te pas gekomen” en “Da Vinci zocht een partij voor een pilot en wij hebben de spits afgebeten. De meeste lessen zijn online. Het is dynamisch en interactief.” Een referent voegt nog toe: “Het online onderwijs gaf onze deelnemers teveel gelegenheid om de kantjes ervan af te lopen, dus we zijn weer overgegaan op de klassikale manier. Dat bevalt goed.” De link met de praktijk en de balans tussen praktijk en theorie worden beoordeeld als goed: “Ze krijgen vanuit de opleiding opdrachten mee voor in de praktijk. Ze moeten dingen bestuderen in de refractieruimte, waar onze apparatuur staat” en “Onze mensen houden niet van stilzitten. We hebben de opleiding zelf ingericht. Hij vindt voor een deel on site plaats. Van daaruit wordt er een link gelegd naar de theorie.” Waar nodig wordt één-op-één begeleiding gegeven: “Het is heel specialistisch werk, dat vraagt om individuele begeleiding”, zegt een geïnterviewde. Bijna alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop er tussentijds wordt geëvalueerd en over de ruimte die er is om bij te stellen: “Onze regiomanagers evalueren regelmatig over de jongens”, “Er is intensief contact met onze praktijkbegeleiders” en “De wisselwerking is prima. Er wordt goed geluisterd. Dingen worden meteen opgepakt.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Onze leden zijn verhuisbedrijven. De cursus belicht een iets andere praktijk. Toen we aan de bel trokken begon net de schoolvakantie en kregen we geen gehoor. Het mag dan schoolvakantie zijn, de wereld gaat wel door.”

Opleiders

Op twee toegekende ‘drieën’ na, oogsten de docenten positieve reacties. Men beoordeelt hen in meerderheid als deskundig en didactisch vaardig: “Onze leden zijn tevreden. Ze vinden de docenten ter zake kundig”, “Ik krijg nooit klachten over de docenten. Als die er zouden zijn, zou ik ze zeker vernemen”, “Vooral één van de docenten had de jongens goed in de tang”, “De docenten verstaan de doelgroep goed” en “Ik heb zelf de Pabo gedaan en ben bij de training aanwezig geweest. Ik was erg tevreden, zowel over de deskundigheid als over de didactische kwaliteiten van de docenten.” Een referent voegt nog toe: “Een groot pluspunt van de docenten is dat ze goed naar ons luisteren.” Meerderen geven aan dat er wordt gewerkt met vaste docenten en zijn daar positief over. Eén van hen zegt: “De docenten kennen ons bedrijf, komen op de filialen en spreken de filiaalmanager. Ze zijn daardoor erg op ons ingespeeld.”

De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "De laatste docent was wat jonger en kon nogal fel reageren. Ik merkte dat hij bij sommige jongens de juiste snaar miste. De vorige docent kreeg de jongens beter mee" en "Wij hebben laten weten dat het niet aansluit. De docenten zijn te afwachtend en niet oplossingsgericht genoeg." Een overigens tevreden gestemde zet nog de volgende kanttekening: "Eén van de docenten was minder geschikt omdat hij de leerlingen onvoldoende achter de broek zat. We hebben dit besproken maar dat leidde niet tot verbetering en we kregen het jaar daarna weer dezelfde docent. Een andere docent die een paar uurtjes kwam vanwege enkele vakken, was wel briljant."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat voornamelijk uit boeken, mappen en digitaal materiaal. "Ze krijgen boeken, mappen en e-learning. Alles is inhoudelijk goed. De e-learning werkt soepel en is gebruiksvriendelijk", "Het online materiaal is heel keurig. Het bestaat uit complete modules, heel interactief en levendig, met testjes en filmpjes. Ook de boekenlijsten en de jaarplanning staan online" en "Het materiaal is inhoudelijke goed. Het voldoet aan de landelijke eisen. Alles wat ze moeten weten voor het examen staat er in." Een referent voegt nog toe: "Het lesmateriaal is voor een deel op maat gemaakt. Als er iets moet veranderen wordt dit direct bijgewerkt." Een ander zet nog een kanttekening: "Het lesmateriaal sluit niet helemaal aan bij de vraag van onze leden en hun medewerkers. We zijn momenteel samen met Da Vinci aan het kijken hoe we dit verder kunnen verbeteren." Eén geïnterviewde kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Een meerderheid van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe, vanwege het in-company karakter van de opleidingen. De drie geïnterviewden die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden. Ze zeggen: "Het is dicht bij het station en prima te bereiken", "De school heeft prima leslokalen en voorzieningen" en "Da Vinci had in overleg een sportzaaltje uitgezocht maar dat lag te ver van de school af. De jongens zitten nu weer terug op school, bij de meisjes. Dat motiveert."

Natraject

Over het natraject is de helft van de referenten tevreden en de andere helft niet helemaal tevreden. De meeste opleidingen leiden op voor een proeve van bekwaamheid of officieel examen. Geslaagden ontvangen een erkend diploma. Men is goed te spreken over de examenbegeleiding en de diplomering: "Niet alle studenten zijn gemotiveerd. Da Vinci spant zich tot in den treure in om jongens over de streep te trekken, bijvoorbeeld met extra lessen" en "Ze hebben bij de diplomering voor iedereen een persoonlijk woordje." In een aantal gevallen is er sprake van een evaluatie met de opdrachtgever: "Er wordt met de domeinleider en een accountmanager geëvalueerd" en "We hebben jaargesprekken en ook tussentijdse evaluatiemomenten. Nieuwe afspraken worden schriftelijk vastgelegd." Twee van de neutraal gestemde geven het achterwege blijven van een eindevaluatie als reden voor hun score: "Niet dat ik dit een groot probleem vind, maar er wordt niet met mij geëvalueerd", zegt één van hen. De drie anderen die een score 'drie' geven, doen dit omdat zij de uitslag van de examens niet of te laat krijgen. "Wij komen in de problemen omdat de leerlingen een eventueel herexamen zelf moeten betalen", zo legt één van hen uit. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: "De afgestudeerden komen goed beslagen ten ijs", "Wij krijgen veel complimenten", "Mensen die de opleiding nog niet gedaan hebben, willen hem nu ook graag doen. Dat is een goed teken" en "Het slagingspercentage is goed. Het komt overeen met het landelijk gemiddelde." Een op dit punt minder positieve referent zegt: "De opleiding is onvoldoende op onze leest geschoeid. Het resultaat voldoet niet helemaal aan onze wensen."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie lopen enigszins uiteen. Vijf van de tien referenten tonen zich op dit punt (zeer) tevreden, twee anderen kennen een score 'drie' toe en er worden drie 'tweeën' gegeven. Men is positief over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de flexibiliteit en coulance: "We hebben een vaste contactpersoon die goed bereikbaar is en snel reageert", "Da Vinci is soepel met het inplannen van contacturen en volgt eventueel verzuim van de leerlingen goed op" en "Zij zijn accuraat en ondernemen meteen actie. Ze zijn niet log en bureaucratisch maar leveren maatwerk." De (zeer) tevreden gestemden prijzen Da Vinci om de getoonde accuratesse en snelheid van handelen: "Ze regelen alles goed, van de handtekeningen op de overeenkomsten tot de cijferlijsten", "Ze schakelen op alle niveaus snel" en "Als wij dingen niet goed aanleveren, krijgen we prompt een herinnering." De toegekende 'drieën' worden als volgt toegelicht: "We moesten hen herinneren aan de praktijkovereenkomsten" en "Niet iedereen kreeg meteen zijn inloggegevens." De ontevreden gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Hun houding tegenover het facturatieproces is nogal star. Het vermelden van ons inkoopnummer op de factuur levert problemen op", "Vanwege een personeelwisseling ging het een tijdje wat minder met de facturatie en het bijhouden van de presentielijsten. Ze hadden wel iets meer hun best mogen doen" en "Ik moet soms zelf teveel achter dingen aan, zoals materiaal of praktijkovereenkomsten. Ik heb het idee dat ze daar wat laks in zijn."

Relatiebeheer

Afgezien van één ontevreden gestemde zijn allen tevreden of zeer tevreden over het relatiebeheer. Een deel van de referenten zegt een nieuwsbrief te ontvangen en sommigen krijgen zo nu en dan een uitnodiging. In de meeste gevallen is er sprake van een vaste accountmanager. Men zegt: "De contactpersoon onderhoudt de relatie al twaalf jaar heel goed. Hij stelt zich niet opdringerig of overdreven commercieel op" en "De accountmanager komt twee keer per jaar langs en de docent is hier wekelijks. Er is altijd gelegenheid om dingen te bespreken." Verder voegt men nog toe: "Subsidiezaken zijn fraudegevoelige materie. Toen de belastingdienst hoorde dat wij zaken doen met Da Vinci, zat het meteen goed", "Ze zijn solide en strak. Ze handelen met een persoonlijke noot. Als er al eens problemen zijn, lossen ze die onmiddellijk op. Je krijgt meteen de juiste persoon te spreken." Degene die een score 'twee' geeft, licht zijn oordeel als volgt toe: "De contactpersoon toont een uitgesproken grote bereidheid om ons te helpen. Hij is positief en gemotiveerd, maar Da Vinci gaat niet aan de slag met de punten die wij aangegeven hebben. Ze ontzorgen ons onvoldoende."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de negen referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er tevreden of zeer tevreden over. Eén referent is niet helemaal tevreden. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "De subsidie is nagenoeg kostendekkend", "De prijzen zijn prima. Ze zijn marktconform", "We hebben Da Vinci er mede op geselecteerd" en "Ik heb vorig jaar ook met een andere onderwijsinstelling samengewerkt; de prijzen zijn vergelijkbaar." De neutraal gestemde motiveert zijn oordeel als volgt: "Wij zijn na een aanpassing meer tevreden dan voorheen, maar vinden de prijsstelling nog steeds fors." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tachtig procent van de geïnterviewden is (zeer) tevreden in het eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Da Vinci; twee referenten kennen een score 'drie' toe, om redenen genoemd bij voorgaande onderdelen. In samenvattende zin prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de docenten: "De docenten staan boven de stof en brengen het prima over", "Ze hebben zeker voldoende expertise" en "De kennis en kunde van de docenten staat buiten kijf." Ook de samenwerking met het Da Vinci College wordt als zeer goed beoordeeld: "Ondanks dat het een grote instelling is, zijn de lijnen kort. Dat komt doordat je een goede band hebt", "Ze zijn betrokken en bereid mee te denken" en "Het is geen heel grote school, waardoor het persoonlijk blijft." Enkelen voegen ieder nog toe: "Het is een solide organisatie met een missie, die middenin de maatschappij staat" en "Da Vinci heeft een goede naamsbekendheid. Richting medewerkers en klanten verkoopt dat prima." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: "Van de twaalf jongens zijn er acht afgehaakt. Ik vind dat ze ons daar wel een beetje voor hadden mogen compenseren", "Ze zouden wat breder moeten testen: niet alleen op IQ maar ook op motivatie" en "Wat beter kan is het opvolgen van afspraken, het zelf signaleren van verbeterpunten en het doen van voorstellen voor verbetering. En als het kan ook in een vlot tempo." Een meerderheid van de referenten bevestigt desgevraagd genegen te zijn de opleidingen van Da Vinci aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Da Vinci College Opleidingen en trainingen op 08-11-2017.

Algemeen

Da Vinci College in Dordrecht, hierna voor het leesgemak ook Da Vinci genoemd, is het regionaal opleidingscentrum voor Zuid-Holland Zuid. Verspreid over 18 locaties biedt Da Vinci ruim 400 verschillende beroepsopleidingen aan op mbo en hbo niveau. Naast de reguliere opleidingen verzorgt men een groot aantal bedrijfsopleidingen en bij/nascholingscursussen voor volwassenen en regionaal en landelijk opererende bedrijven. Met de laatstgenoemde opleidingsactiviteit speelt men in op de opleidingsbehoeften in het bedrijfsleven. Verschillende opleidingstrajecten kunnen gekoppeld worden aan de kwalificatiestructuur van het middelbaar beroepsonderwijs en hierdoor afgesloten worden met een wettelijk erkend certificaat of diploma. Ook kunnen opleidingen leiden tot een branchediploma. Naast de standaard opleidingen biedt men eveneens volledige maatwerktrajecten aan. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de maatwerkopleidingen waaraan uitvoering wordt gegeven door het Da Vinci College.

Kwaliteit

Da Vinci College is gericht op het leveren van kwaliteit. De kwaliteitsbewaking is in handen van een kwaliteitsmanager. Accountmanagers zijn verantwoordelijk voor de eerste klantcontacten en onderhouden de contacten met bestaande relaties door structureel hun tevredenheid en behoeften te toetsen. Naast de actieve benadering van de accountmanagers, spelen de opleiders eveneens in op de klantbehoeften. Da Vinci heeft voor de uitvoering van haar bedrijfstrainingen een grote groep (vak)docenten beschikbaar. Wanneer het specialistische trajecten betreft, worden docenten van buiten aangetrokken. De opleiders van Da Vinci beschikken over vakinhoudelijke kennis en tonen zich volgens de referenten uit het Cedeo-onderzoek 'betrokken'. Alle trajecten worden nauw gevolgd en geëvalueerd. Indien nodig kan hierop worden ingegrepen. Mede dankzij de kennis, ervaring, goede voorbereiding en bekendheid met de klantorganisaties sluiten docenten over het algemeen goed aan op de praktijksituatie van de deelnemers. Naast de expertise van de trainers zorgt de kwaliteitsbewaking en tussentijdse evalueren, voor een belangrijke borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Continuïteit

Docenten van Da Vinci College zijn bewust bezig met het versterken en borgen van hun professionaliteit. Het volgen van na- en bijscholing levert hieraan een belangrijke bijdrage. De huidige positie van Da Vinci op het gebied van beroeps- en vakopleidingen biedt de borging voor de continuïteit. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, het vraaggericht werken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Da Vinci College voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Klantgerichtheid staat bij Da Vinci hoog in het vaandel. De leervragen van deelnemers en de wensen van (potentiële) partners in het bedrijfsleven vormen daarbij het uitgangspunt. De werkwijze van de accountmanagers, de overlegstructuur en het inlevingsvermogen rekening houdend met de intenties van de opdrachtgevers, creëert draagvlak in de organisatie omdat de kennis en vaardigheden goed aansluiten op de praktijk. Da Vinci College blijft in beweging, innoveren en verbeteren. Men werkt bedrijfsgericht en volgt de nieuwe (leer)ontwikkelingen op de voet. Daarnaast houdt Da Vinci nauw contact met klanten en voeling met het werkgebied en is men in staat cursisten goed voor te bereiden op de arbeidsmarkt. Da Vinci College wil een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid invullen. Men wil cursisten inspireren het beste uit zichzelf te halen en motiveren zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het leerproces, zodat zij zich kunnen ontwikkelen tot positief-kritische burgers.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu