

Klanttevredenheidsonderzoek

Da Vinci College
Opleidingen en trainingen

30-01-2020



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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③				20%	20%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
 ③ Zes referenten hebben geen zicht op de trainingsaccommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de recentelijk verzorgde maatwerktrajecten werkten tien opdrachtgevers mee. Vrijwel allen hadden al eerder samengewerkt met het Da Vinci College; ruim de helft doet zelfs al vele jaren naar tevredenheid zaken met deze opleider. Een referent die voor het eerst voor een traject van het Da Vinci College koos, geeft aan dit te hebben gedaan omdat hij tijdens het offertetraject een goede klik heeft ervaren en een enthousiaste trainer trof. De meeste opdrachtgevers laten geregeld medewerkers een vakopleiding volgen uit het standaardaanbod van het Da Vinci College. Deze opleidingen moeten voldoen aan wettelijke eisen en leiden tot een landelijk erkend diploma. De lessen worden vaak in-company gegeven door een of meer vaste docenten, maar in sommige gevallen gaan de deelnemers naar het Da Vinci College voor het theoretische deel van de opleiding. De praktijkondersteuning voor de opleiding wordt doorgaans binnen de eigen organisatie verzorgd. De voorbeelden en de praktijkopdrachten worden aangepast aan de werksituatie van de deelnemers. De afspraken hieromtrent zijn vaak jaren geleden vastgelegd en worden periodiek geactualiseerd.

Twee respondenten vertellen dat hun organisatie samen met andere bedrijven binnen hun branche een bedrijfsgroep vormt, die hiertoe eens in de twee jaar overleg voert met het Da Vinci College. Hij is tevreden over hoe die besprekingen verlopen. De betrokken opdrachtgevers laten weten dat het voortraject betrekkelijk simpel is, doordat het om standaardopleidingen gaat. Ze nemen contact op met hun accountmanager of de domeinleider van het Da Vinci College zodra ze weer voldoende deelnemers hebben voor een nieuwe groep. Er worden afspraken gemaakt rondom de inschrijving van de deelnemers en het lesroosters wordt zo goed mogelijk afgestemd op de wensen van de opdrachtgever. Enkele van hen vertellen dat het Da Vinci College in het voortraject ook een schriftelijke en mondelinge intake doet met de deelnemers, onder meer om hun opleidingsniveau vast te stellen. Soms is er vooraf ook contact met de trainer om eventuele inhoudelijke wensen voor de training te bespreken. Enkele van de besproken trajecten zijn overigens wel helemaal op maat gemaakt voor de betreffende opdrachtgever. Eén respondent vertelt: "Een trainer en een leercoördinator van het Da Vinci College, mijn assistente en ik zijn om de tafel gaan zitten en hebben samen een geschikt programma ontwikkeld." Een tweede meldt eveneens dat het programma helemaal naar wens is samengesteld. Hij is echter tevreden noch ontevreden over het voortraject; hij vindt dat de voorbereidingen erg lang hebben geduurd en hij had soms het gevoel dat hij er erg aan moest trekken. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij de besproken trajecten. Zij geven aan dat hun contactpersonen bij het Da Vinci College goed met hen hebben meegedacht en zich flexibel en klantvriendelijk hebben opgesteld.

Opleidingsprogramma

De gesproken opdrachtgevers zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop de vooraf gemaakte afspraken zijn vastgelegd door het Da Vinci College. Vanwege eerder vastgelegde vaste overeenkomsten krijgen niet alle respondenten voor ieder traject een aparte offerte, maar ook in die gevallen zijn eventuele aanvullende afspraken per e-mail bevestigd. "Ik krijg altijd precies voorgerekend wat het gaat kosten", zegt een van hen. De referenten die een offerte ontvingen vonden deze helder, compleet en voldoende specifiek. Bij het tot stand komen van de offerte was ook ruimte voor aanpassingen op basis van de wensen van de klant. Een opdrachtgever zegt: "Ik vind het Da Vinci College wat dat betreft soepel en klantgericht." Enkele respondenten melden dat het Da Vinci College voorafgaand aan de opleiding direct contact heeft met de deelnemers, onder meer om hen in te lichten over wat zij kunnen verwachten en voor een intake. Andere referenten geven aan dat hun organisatie de deelnemers zelf op de hoogte brengt.

Uitvoering

Wat betreft de uitvoering van de besproken opleidingen zijn de opdrachtgevers eveneens allen tevreden. Zij melden dat ook de deelnemers hierover overwegend goed te spreken zijn. "De reacties onder de deelnemers zijn over het algemeen heel enthousiast", zegt een van hen. Voor zover dat mogelijk is binnen de wettelijke eisen die voor veel van de besproken vakopleidingen gelden, geven de respondenten aan dat de inhoud goed aansloot bij het dagelijkse werk van de deelnemers. Verschillende van hen vertellen dat er ruimte was voor het bespreken van zelf ingebrachte casuïstiek. Er werd bovendien gebruik gemaakt van aansprekende praktijkvoorbeelden. Daarnaast moesten de deelnemers doorgaans passende praktijkopdrachten uitvoeren binnen hun eigen werksituatie, waarbij zij in de regel begeleid werden door een praktijkbegeleider van hun eigen organisatie. "De opdrachten hebben we onlangs weer verder gefinetuned met het Da Vinci College; daar houden ze zich altijd goed aan", vertelt een opdrachtgever. Alle referenten die hierover kunnen oordelen vinden dat theorie en praktijk tijdens de besproken trajecten goed op elkaar waren afgestemd. Twee van hen vertellen nog wel dat zij in overleg zijn met hun contactpersoon bij het Da Vinci College om deze afstemming verder aan hun wensen aan te passen. Een opdrachtgever vult nog aan: "Doordat het aantal deelnemers beperkt was konden zij veel ervaringen uitwisselen; dat vonden ze bijzonder leuk en leerzaam." De respondenten zijn goed te spreken over de mate waarin het Da Vinci College hen op de hoogte houdt over wat er speelt tijdens de opleidingen, die meestal een tot enkele jaren duren. Zij worden goed op de hoogte gehouden van de presentie en de vorderingen van hun medewerkers tijdens het traject. "Ik krijg hiervan periodiek overzichten toegestuurd en als er tussentijds iets is dan krijg ik tijdig bericht", zegt een van hen bijvoorbeeld. Een tweede vertelt dat hij op een besloten pagina op de website van het Da Vinci College kan zien hoe het gaat met zijn medewerkers. Anderen houden hierover zelf op informele manier contact met de trainers die bij hun organisatie over de vloer komen. Een opdrachtgever meldt dat de deelnemers periodiek een toets afleggen, waarna er altijd overleg plaatsvindt. Bovendien is de hoofddocent van het Da Vinci College aanwezig bij de POP-gesprekken die de deelnemers binnen zijn organisatie krijgen.

Opleiders

De opleiders van het Da Vinci College scoren goed onder de referenten. De helft beoordeelt hen zelfs met het hoogst mogelijke cijfer, vooral op basis van de positieve feedback die zij hierover van hun medewerkers ontvangen hebben. Meerdere opdrachtgevers spreken er hun waardering over uit dat het Da Vinci College in het verleden een opleider zonder meer heeft vervangen toen bleek dat het minder goed klikte met hun medewerkers. Men geeft verder aan dat de opleiders vakbekwaam en praktijkgericht waren, beschikten over goede didactische vaardigheden en enthousiast waren. Een opdrachtgever vertelt nog: "Op bepaalde momenten leerde de opleider ook iets van de deelnemers; dat sierde hem, dat hij daar open voor stond." Overigens kregen de deelnemers vaak van meer dan een opleider les, aangezien bijvoorbeeld de vakken Nederlands en Engels waren opgenomen in de opleidingen. Voor zover zij daar zelf zicht op hebben laten de respondenten weten dat de opleiders voldoende tijd en aandacht overhadden voor individuele deelnemers.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal dat het Da Vinci College bij de opleidingen verzorgde omdat zij hierover niets hebben gehoord van de deelnemers en het zelf niet goed bekeken hebben. De rest is ook over dit onderdeel tevreden. Men spreekt van verschillende lesboeken, hand-outs en online oefenmodules. Dit materiaal was netjes verzorgd, helder, actueel, goed van toepassing en prettig leesbaar, aldus de referenten. "Het zijn perfect geschreven boeken waarin ook opdrachten zijn opgenomen met de nodige ruimte om de antwoorden in te vullen; onze medewerkers hoeven dus per keer altijd alleen maar dat boek mee te nemen", vult een van hen aan.

Accommodatie

Slechts vier opdrachtgevers kunnen oordelen over de trainingsaccommodatie die het Da Vinci College beschikbaar stelt. Zij zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. De mooie locatie was goed te bereiken voor de deelnemers en de voorzieningen waren goed verzorgd, zo laat men weten. Een referent vertelt dat zich een 'Duurzaamheidsfabriek' naast het Da Vinci College bevindt, waar deelnemers uitleg krijgen aan de hand van praktische demonstraties, wat hen vaak goed helpt om de stof te begrijpen. In een enkel geval is er een maaltijd verzorgd voor de deelnemers. "Die was prima en het was leuk gedaan; de deelnemers hebben dat erg gewaardeerd", vertelt de betreffende opdrachtgever. De rest heeft de opleiding in-company laten uitvoeren of heeft geen zicht op de locatie omdat men er te weinig over terug heeft gehoord van de deelnemers.

Natraject

Veruit de meeste besproken opleidingen zijn afgerond met een examen of een proeve van bekwaamheid. Soms vond de toetsing plaats bij de opdrachtgever op locatie, soms op de locatie van het Da Vinci College en een enkele keer bij een derde partij. Hoe dan ook, de referenten zijn goed te spreken over de rol die het Da Vinci College speelde rondom de examinering en de uitreiking van het diploma of certificaat. In veel gevallen organiseerden de opdrachtgevers een dergelijk evenement zelf. Daarbij waren de hoofdopleider en eventuele andere betrokkenen van het Da Vinci College dan wel aanwezig. "De docent hield voor iedere geslaagde een leuk persoonlijk praatje", zegt een van hen bijvoorbeeld. Voor een van de besproken trajecten kregen de deelnemers een bewijs van deelname van het Da Vinci College, zo meldt de opdrachtgever. Verder is deze opleider zorgvuldig wat betreft het evalueren van de trajecten, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. In veruit de meeste gevallen hebben de deelnemers een evaluatieformulier ingevuld. De trainer en/of de accountmanager van het Da Vinci College is vervolgens op bezoek gekomen bij de opdrachtgever om een en ander door te spreken en gaf daarbij een samenvatting van de uitkomst van de evaluatieformulieren. "We hebben het ook gehad over hoe we het de volgende keer anders gaan doen", vertelt een referent. "We evalueren jaarlijks samen en ook nog een keer als de opleiding is afgerond", vertelt een opdrachtgever voor een opleiding die meerdere jaren in beslag neemt. Een respondent is tevreden noch ontevreden over het natraject omdat er gedurende een periode problemen zijn geweest rondom afspraken voor examens, die naar zijn zeggen veroorzaakt werden door personeelwisselingen bij het Da Vinci College. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Wat betreft de organisatie en administratie rondom de besproken trajecten schetsen de referenten een positief beeld van het Da Vinci College. Uitspraken als "Ik heb er geen omkijken naar", "Ze doen duidelijk moeite", "Ik hoef nooit achter dingen heen", "Ze hebben de juiste mensen op de juiste plek" en "Als er eens iets is dan is één belletje voldoende om het op te lossen" illustreren dit. Men geeft aan dat de afspraken goed zijn nagekomen, de facturen overeenkwamen met de afspraken en de accountmanagers, trainers en administratieve krachten goed te bereiken waren per telefoon, voicemail en/of email. Twee opdrachtgevers waarderen het erg dat zij te maken hebben met een vaste contactpersoon op de administratie. Eén referent is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zegt hierover: "Gedurende het afgelopen jaar ging het wel goed, behalve dat de facturen soms te laat zijn. Maar het jaar ervoor waren er veel personeelwijzigingen en de accountmanager was toen een tijdje afwezig; we moesten daardoor zoeken naar bij wie we waarvoor moeten zijn en sommige afspraken liepen mis." De overige referenten zijn tevreden, overwegend zelfs zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij beamen allen dat de medewerkers van het Da Vinci College open stonden voor eventuele op- en aanmerkingen van hen als klant en zo goed mogelijk actie ondernamen op basis van deze feedback.

Relatiebeheer

De gesproken opdrachtgevers hebben een accountmanager bij het Da Vinci College. Doorgaans onderhoudt deze actief het contact, waarbij de frequentie per relatie lijkt te verschillen. Een referent die incidenteel een programma afneemt zegt: "Ze zetten zich steeds heel erg in, maar laten het initiatief tot contact aan mij over." Anderen melden dat de accountmanager af en toe langskomt of belt en vinden de frequentie waarmee dit gebeurt passend. Een opdrachtgever vertelt: "Hij houdt mij goed op de hoogte van voor mij relevante actuele ontwikkelingen, per mail of hij komt even langs." Opdrachtgevers die intensief samenwerken met het Da Vinci College geven aan dat er veel contact is. Eén van hen vindt dat de accountmanager vaak belt. "Van mij hoeft dat niet, maar ik snap het wel", zegt hij. De anderen stellen dit regelmatige contact wel op prijs. "De contacten zijn nauw; ze denken erg met ons mee en dat vind ik super", zegt een van hen. Veel referenten laten weten dat zij uitnodigingen krijgen voor netwerkbijeenkomsten, open dagen en/of bijscholingstrajecten. Een respondent is tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer omdat zijn accountmanager vertrokken is bij het Da Vinci College en hij nu niet weet wie hij moet aanspreken. De rest is tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Als de respondenten de prijs die zij betaald hebben voor de besproken trajecten afzetten tegen de kwaliteit die het Da Vinci College geleverd heeft, zijn zij hierover zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Verschillende van hen melden dat zij subsidie krijgen voor de opleidingen. Een van hen vertelt: "Het is een geaccrediteerde opleiding en die kost ons niets, behalve tijd en inzet." Een opdrachtgever tekent wel aan dat hij het op prijs zou stellen als het Da Vinci College genoeg zou nemen met kleinere klassen voor dezelfde prijs per deelnemer. Tegenwoordig is het harde minimum gesteld op vijftien deelnemers en hij moet veel moeite doen om voldoende deelnemers te vinden om een nieuwe groep van start te kunnen laten gaan, zo zegt hij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten laten weten dat zij tevreden zijn over het slagingspercentage van de deelnemers. Verschillende van hen melden dat tot nu toe 100% van hun medewerkers geslaagd is. De opdrachtgevers die een traject afnamen waaraan geen eindtoets verbonden was geven eveneens aan dat het doel ervan gehaald is. Al met al zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met het Da Vinci College wat betreft maatwerktrajecten. De grootste kracht van deze opleider vinden zij de manier van lesgeven, de prettige samenwerking die velen ervaren als partnerschap, het persoonlijke en vriendelijke contact, het meedenken met de organisatie en/of de bedrijfstak van de klant en de gerichtheid op het verbeteren van de producten. De gesproken referenten zouden het Da Vinci College aan anderen aanbevelen voor bedrijfsopleidingen en trainingen op maat, zo laten zij tot slot weten.

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 30-01-2020.

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 reguliere opleidingen verzorgt men een groot aantal bedrijfsopleidingen en bij/nascholingscursussen voor volwassenen en voor regionaal en landelijk opererende bedrijven. Met de laatstgenoemde opleidingsactiviteit speelt men in op de opleidingsbehoeften in het bedrijfsleven. Door de opleidingstrajecten te koppelen aan de kwalificatiestructuur van het middelbaar beroepsonderwijs kunnen deze worden afgesloten met een wettelijk erkend certificaat/diploma. Ook kunnen opleidingen leiden tot een branchediploma. Naast standaardopleidingen biedt Da Vinci College ook volledige maatwerktrajecten aan. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek heeft betrekking op deze maatwerkopleidingen.

Kwaliteit

Da Vinci 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 de tevredenheid en behoeften te toetsen. Naast de actieve benadering van de accountmanagers, spelen 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 worden door de referenten uit het Cedeo-onderzoek als 'vakbekwaam', 'enthousiast', 'didactisch kundig' en 'praktijkgericht' gezien. De opleidingstrajecten 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 goed aan op de praktijksituatie van de deelnemers. Naast de expertise van de trainers zorgen de kwaliteitsbewaking en het 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. Binnen het onderwijs volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. Da Vinci probeert op alle actualiteiten zo alert mogelijk in te spelen. Daarnaast is men continu op zoek om de interne processen te verbeteren om nog beter aan te kunnen sluiten op vraagstellingen vanuit het onderwijs. De huidige positie van Da Vinci op het gebied van bedrijfsopleidingen in combinatie met het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en het vraaggericht werken geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van de maatwerktrajecten van Da Vinci voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Klantgerichtheid staat bij Da Vinci hoog in het vaandel. Men biedt bedrijven en instellingen de mogelijkheid om eigen medewerkers op te leiden in bedrijfsklasverband. Een eigen maatwerk mbo-opleiding die met financiering van de overheid vormgegeven kan worden. Met de inzet van "virtual classrooms" en in company workshops wordt het verlet van de werkvloer tot een minimum beperkt. Voor het Da Vinci College vormen de leervragen van deelnemers en de wensen van (potentiële) partners in het bedrijfsleven in alle trajecten 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. De kennis en vaardigheden sluiten goed aan op de praktijk. Het Da Vinci College blijft in beweging, innoveren en verbeteren. Men werkt bedrijfsgericht en volgt de nieuwe (leer)ontwikkelingen op de voet. Daarnaast houdt men nauw contact met klanten en voeling met het werkgebied.

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