

# Klanttevredenheidsonderzoek

VHIC Faculty

04-04-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VHIC Faculty vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 en deelnemers, 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, 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.
- 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%	40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering②		10%		20%	60%
Opleiders③			10%	40%	40%
Trainingsmateriaal④				30%	30%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				40%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			20%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ③ Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Negen van de tien referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals VHIC Faculty (hierna VHIC te noemen), dit aanbiedt. Op verschillende manieren is men met hen in contact gekomen, zoals via het netwerk of op basis van eerdere positieve ervaringen. Ook meldt een aantal respondenten dat men meerdere zaken met VHIC heeft lopen. Over de mate van tevredenheid in dit stadium, zegt één van hen: "Ik ben via collega's bij hen terecht gekomen en ik ervaar hen in dit stadium als vriendelijk en behulpzaam. Tevens hanteren zij een heldere communicatie." In een aantal gevallen hebben de respondenten allereerst een training gevolgd om kennis te maken met een specifiek instrument om vervolgens binnen hun eigen organisatie een maatwerktraject te starten.

“Dat doen we onder andere omdat onze medewerkers achtergrondinformatie missen en beter in hun functie kunnen groeien. Ook omdat de beheeromgeving verandert doordat we meer plaats en tijd onafhankelijk werken” en “We hebben intern de behoefte geïnventariseerd en onze wensen besproken. Het doel is dat onze mensen daarna zelf aan de slag kunnen”, vertellen twee referenten. Tevens vertelt een aantal van hen dat zij altijd als eerste bij VHIC de mogelijkheden checken. Ter toelichting: “Ik ben van mening dat zij goed meedenken en kundig adviseren. In overleg komt het programma tot stand en zij weten onze wensen goed in te passen.” Een geïnterviewde is neutraal en meldt: “Ik vind hen in dit stadium niet heel anders dan anderen.”

### **Opleidingsprogramma**

Nadat alle wensen zijn besproken in het voortraject, volgt er vanuit VHIC een programmavoorstel met een kostenoverzicht. Dat blijkt een goede weergave van hetgeen overeengekomen is. “Alles is duidelijk. We hebben het nog enigszins aangepast zodat het goed aansloot”, “De wensen vanuit het managementteam zijn erin meegenomen” en “Nadat we het voorstel hebben gekregen, hebben we het intern besproken en getekend. Daarna hebben we ook afspraken gemaakt om voorafgaand aan de training nog een aantal zaken door te nemen, zoals de wijze van presenteren en de materialen”, verklaren drie respondenten. Degene die tevreden noch ontevreden is, vindt dat de snelheid van handelen te wensen over heeft gelaten. “De bereikbaarheid is een punt van aandacht geweest. We hebben heel veel heen en weer gemaïld en het heeft lang geduurd voordat de offerte naar onze tevredenheid was”, verklaart deze erbij.

### **Uitvoering**

Een geïnterviewde geeft aan dat hij geen zicht heeft op de uitvoering en daar ook geen terugkoppeling over heeft ontvangen. Dat maakt dat deze zich onthoudt van een oordeel. Een tweede is ontevreden: “Ik heb van de deelnemers vernomen dat de training een beetje is afgeraffeld. Zij zijn niet uitgenodigd om vragen te stellen of in te zoomen op hun dagelijkse praktijk en dat vind ik een gemiste kans.” De overige acht zijn (zeer) positief op dit onderdeel. Zij geven aan dat er een juiste balans in het programma aanwezig is en dat er wordt geschakeld op hetgeen de cursisten in het werkveld tegenkomen. Dan krijgen zij de mogelijkheid om veel vragen te stellen zodat er optimale aansluiting wordt bewerkstelligd. Enkele citaten ter toelichting: “De training is verschillend ervaren. Zo zijn er deelnemers die actief hun vakjargon bijhouden en daardoor weinig nieuws hebben gehoord. Daarentegen melden anderen het op prijs te stellen dat er nieuwe trends en ontwikkelingen zijn besproken”, “Doordat de cursisten meteen toegang kregen tot het systeem, konden ze meteen aan de slag. Men heeft het als heel enthousiasmerend beoordeeld” en “In de regel is het goed gegaan. Maar de deelnemers vinden het jammer dat alles digitaal is gegaan. In het begin was het daardoor zoeken maar VHIC heeft goed ondersteund en handreikingen gedaan. Wel heb ik als feedback ontvangen dat het voor sommigen te snel ging.”

### **Opleiders**

De opleiders krijgen (veel) lof toegezwaaid. Zij zijn deskundig op het vakgebied en weten de deelnemers goed mee te nemen op het pad. “De trainer geeft duidelijk aan waar de applicatie voor ingezet kan worden” en “Het verhaal is volgens de cursisten boeiend waarbij zij veel vragen hebben kunnen stellen”, geven twee respondenten als toelichting. Anderen melden dat meerdere trainers zijn ingezet. “Generiek gezien komt er expertise vanuit verschillende invalshoeken. Iedereen heeft een eigen stijl waarbij de een wat meer aanspreekt dan de ander”, vertelt een volgende. Ook wordt meermaals de opmerking gemaakt dat fysieke live bijeenkomsten de voorkeur hebben. “Ik heb gemerkt dat de interactie online wat lastiger vorm krijgt”, verklaart een ander. Tot slot melden enkelen nog de volgende typering: “De trainer is zeer deskundig en heeft senioriteit. Deze is erg betrokken bij het product en weet de cursisten geïnteresseerd te houden” en “Het is echt een dinosaurus op het vakgebied. De manager van de afdeling wist weinig van het onderwerp en wilde er maar even bijzitten. Deze is erg enthousiast geworden en alle sessies erbij gebleven. Trainers demonstreren een goede vakkennis, zijn actueel en inspirerend en kunnen mensen met verschillende kennisniveaus meenemen.” Eén geïnterviewde staat hier te ver vanaf en onthoudt zich van een oordeel. Een volgende is neutraal omdat deze van mening is dat er niet goed geschakeld is op vragen vanuit de groep. “We hadden de training graag hands-on gezien en dat is te weinig gerealiseerd”, wordt ter toelichting gemeld.

### **Trainingsmateriaal**

Vier referenten zijn niet op de hoogte van de lesmaterialen die zijn gebruikt en geven daarom geen score. De overige zes maken melding van syllabi, de presentatie en ander online materiaal dat men achteraf toegestuurd heeft gekregen, indien dat relevant is. Ook vertelt een referent: "Wij zijn verwezen naar een forum waar additionele informatie te vinden is en dat was goed zo." Een tweede: "Tijdens de lessen is de PowerPointpresentatie doorlopen. Daar zijn bepaalde onderwerpen uitgehaald om extra accent te geven. Daarnaast is er ingezoomd op huiswerkopdrachten waarbij de medewerkers feedback ontvingen. VHIC heeft eveneens een chatbox opengesteld waar de cursisten onderling contact konden hebben. De docent keek daarbij aan de achterkant mee." Ook blijkt uit de gesprekken dat de helpdesk beschikbaar is voor het geval er nog vragen zijn. Dat maakt dat deze referenten tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel zijn.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

### **Natraject**

Het natraject krijgt bij VHIC op een correcte manier invulling, in de ogen van de negen referenten die hier zicht op hebben. In dit stadium ontvangen deelnemers een evaluatieformulier. In de regel vindt er eveneens een eindgesprek met de opdrachtgever plaats. Zoals één van hen zegt: "Het is meteen geïmplementeerd en we hebben direct afspraken voor een evaluatie gemaakt. We zitten nu ongeveer eens in de drie maanden met elkaar om de tafel." Een volgende vertelt: "Er is een eindpresentatie gegeven aan de hand van een fysiek uitgevoerd onderzoek. Tevens hebben medewerkers een advies aan het managementteam gegeven. VHIC heeft echt meegedacht op welke manier dit het beste gestalte kon krijgen. Ook is er nog op individuele basis met medewerkers gesproken." Uit een aantal gesprekken komt tevens naar voren dat VHIC goed anticipeert op veranderde wet- en regelgeving. "Dat betekent dat wij omgevings-wet proof zijn", deelt een geïnterviewde mee. Anderen verwoorden het rendement van de training als volgt: "De te verrichten handelingen zijn duidelijk. Het idee is om een extra dag te organiseren voor een kleinere groep zodat we nog meer praktijk casussen in kunnen brengen", "We zetten intern echt stappen. Mensen die vroeger aan de achterkant werkten, geven nu adviezen aan de voorkant" en "Er is een proces gestart om zaken beter op elkaar te laten aansluiten. Dat zorgt intern voor de nodige discussie maar het levert wel wat op." Een respondent is van mening dat de diverse trajecten die deze met VHIC organiseert, in elkaar overlopen. Daarom geeft hij geen oordeel.

### **Organisatie en Administratie**

De gesproken referenten zijn van mening dat VHIC goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Ten aanzien van de bereikbaarheid deelt één van hen mee deze niet altijd als optimaal te hebben beoordeeld. "Vooral ten tijde van het offertetraject duurde het soms lang en is er veel over en weer gecommuniceerd", zegt deze erbij. Desondanks is deze respondent, evenals de anderen, (zeer) tevreden op het totaal. "Destijds", meldt een volgende, "was ik over de samenwerking en de communicatie uitermate tevreden." Een derde: "Mede hierom keer ik steeds bij hen terug." Ook blijkt uit een aantal gesprekken dat er soms wel eens iets mis kan gaan. "Maar dat kan en dan wordt het snel rechtgezet", verklaart een referent hierover. Verder blijkt dat alles tijdig wordt toegestuurd en dat men VHIC als een klantvriendelijke en flexibele organisatie ervaart.

### **Relatiebeheer**

Voor twee referenten vormt het relatiebeheer reden om deze met een neutrale score te beoordelen. Beiden zijn van mening dat VHIC hierin meer proactief mag zijn. Zij verklaren: "Zij doen zichzelf echt te kort hiermee. Wat mij betreft mogen zij wat minder bescheiden zijn" en "Als het contact er is, dan is het prima. Maar in het offertestadium, bijvoorbeeld, mogen zij wat minder afwachtend zijn en ons direct benaderen." De anderen zijn van mening dat VHIC dit onderdeel netjes op orde heeft en waarderen dit met een tevreden en zeer tevreden score. Wel geeft een aantal van hen hierbij aan dat zij het initiatief graag bij zichzelf houden. Ter verklaring: "Ik heb een vaste contactpersoon en dat loopt goed. We hebben niet elke week contact en dat hoeft ook niet. Ik weet hen te vinden." Tot slot meldt een laatste: "Het is geen vervelende leverancier die continu dingen blijft vragen."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Veruit de meeste referenten geven de prijs-kwaliteitverhouding een positieve beoordeling waarbij een van hen verklaart: "Ik heb geen vergelijkingsmateriaal maar dit soort trajecten zijn niet goedkoop. Maar ik kijk naar wat wij nodig hebben en als opleider staan zij hoog aangeschreven op dit vakgebied. Ik heb hen dan ook vooral op kwaliteit geselecteerd." Ook wordt opgemerkt dat een in-company traject vele voordelen oplevert, waarbij het maatwerkgehalte hoog wordt gewaardeerd. Datzelfde geldt voor de kwaliteit die VHIC levert. Een van hen deelt mee er te weinig rendement uitgehaald te hebben en is om die reden neutraal in de beoordeling.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Diezelfde referent is neutraal in het eindoordeel in het licht van opmerkingen elders in dit rapport. De resterende negen tonen zich wel tevreden; zes van hen geven de hoogst mogelijke score. De volgende positieve punten komen uit de gesprekken naar voren: "VHIC is deskundig, benaderbaar en behulpzaam", "De hoge mate van kennis, ook ten aanzien van de processen", "Zij hebben alles goed op orde. Van het voor- tot en met het natraject en de hele uitvoering. Daarnaast kunnen er vragen vanuit de praktijk worden gesteld en heeft men oog voor de actualiteit", "De persoonlijkheid van de trainer. Deze is deskundig op het product maar straalt ook vertrouwen uit" en "Het is heel erg persoonsgericht en ik kan altijd bij hen terecht. Ik ervaar hen ook als proactief omdat ik bepaalde interessante informatie toegestuurd krijg. En wat ik heel erg waardeer is de expertise van de trainer die veel informatie uit het netwerk haalt en deelt met anderen." Naast de opmerkingen die eerder in dit rapport staan aangegeven, komt ook nog het volgende naar voren: "Maak een getrapte offerte waarbij we kunnen kiezen tussen bijvoorbeeld alleen handvatten, of de uitvoering volledig in handen van VHIC leggen of een co-creatietraject", "Kijk welke informatie voor welke klant geschikt kan zijn en stuur dat vervolgens toe", "Probeer goed mee te denken met elke individuele organisatie. Niet elk bedrijf is hetzelfde en niet elke oplossing van een andere casus hoeft bij ons te werken" en "Stuur bij de cursus een kleine dataset. VHIC heeft zoveel ervaring dat zij wel weten waar cursisten de fout in kunnen gaan. Door hen te laten oefenen in de training, krijgen ze meer feeling." Tot slot geven allen aan VHIC van harte aan te bevelen 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 VHIC Faculty op 04-04-2023.

### Algemeen

De VHIC Faculty is het opleidingsinstituut verbonden aan het adviesbureau VHIC. VHIC helpt organisaties al ongeveer 25 jaar om grip te krijgen op hun informatiehuishouding door het inventariseren, beheren en structureren van informatie. Om de informatiehuishouding goed te organiseren, is kennis over werkprocessen, informatiesystemen en de daarbij behorende infrastructuur van het informatielandschap essentieel. VHIC ondersteunt organisaties om overzicht te krijgen en brengt hen ook met elkaar in verbinding. Naast advisering, biedt VHIC ook kennis en vaardigheden om het goed toe te kunnen passen. Dat vertaalt zich in onderzoek en advies, audits, opleidings- en trainingsactiviteiten en uitvoerend werkzaamheden. Het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo richt zich op de maatwerktrainingen zoals de VHIC Faculty deze aanbiedt. Het gesprek vond plaats met mevrouw T. van Heijst (directie) en mevrouw V. Robers (opleidingscoördinator).

### Kwaliteit

De VHIC Faculty kan bogen op de deskundigheid van de eigen docenten die tevens als adviseurs in de praktijk werkzaam zijn. Daardoor hebben zij veel kennis en ervaring op het vakgebied van informatiemanagement. Daarnaast kan men gebruikmaken van de expertise vanuit een flexibele schil. Vaak zijn dit voormalige collega's die op die manier aan het bureau verbonden blijven. Twee keer per jaar vindt er een docentenoverleg plaats over actuele marktontwikkelingen en worden er ervaringen uitgewisseld. Daarnaast organiseert VHIC trainingen voor de docenten, bijvoorbeeld rondom een thema of nieuwe werkvormen. Bij langere opleidingen vindt er een kick-off met de docenten plaats zodat de leerpunten helder en duidelijk zijn, het programma op elkaar afgestemd is en er een vloeiende overdracht plaatsvindt. Het docentenforum ondersteunt docenten doordat men daar vragen kan stellen, kennis en ervaringen met elkaar kan delen en met elkaar kunnen afstemmen. Doordat de docenten werkzaam zijn in de praktijk, zijn zij goed op de hoogte van veranderende vraagstukken in de markt, de wet- en regelgeving en kunnen zij direct de vertaalslag maken van theorie naar praktijk. VHIC hecht daarnaast veel waarde aan evaluaties, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Reviews kunnen worden geplaatst via de externe website 'Klanten vertellen'. Daaruit blijkt dat zij hoog scoren. Eventuele tips worden als waardevol bestempeld en daar waar nodig dan wel wenselijk, worden het leeraanbod, interne processen of procedures aangepast.

### Continuïteit

De komende periode staat in het teken van het experimenteren met hybride leren. Daarbij kijkt men samen met de opdrachtgever kritisch naar het lesprogramma om te komen tot een optimale balans tussen fysieke trainingen en online leren. Men neemt daarbij de actuele wet- en regelgeving mee en bekijkt waar de accenten komen te liggen. Tevens wordt gekeken naar de mogelijkheden die micro-learning biedt en welke rol VHIC daarin kan en wil spelen. Ook bekijkt de VHIC Faculty hoe ze organisaties op de best mogelijke manier kan ondersteunen om de informatievoorziening en digitale vaardigheden van medewerkers optimaal op elkaar te laten aansluiten. VHIC kan zich verheugen op een trouwe en loyale klantenkring waardoor er langdurige samenwerkingstrajecten lopen. Er is aandacht voor verdere optimalisering van het relatiebeheer waarbij men nauwgezet oog heeft voor de wensen van de individuele klanten. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de VHIC Faculty voor de komende periode voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Persoonlijk contact staat bij VHIC hoog in het vaandel. Zowel de docenten als het Faculty secretariaat zijn zeer betrokken bij de opdrachtgever en de cursisten. Naast inhoudelijke expertise, actuele kennis en de vertaling van theorie naar praktijk, waarderen de klanten eveneens de totale logistieke organisatie eromheen. Flexibiliteit en klantvriendelijkheid zijn eveneens kwaliteiten die de referenten aan het bureau toedichten. Dat maakt dat men al jaren, naar volle tevredenheid, met de VHIC Faculty samenwerkt.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo