

Klanttevredenheidsonderzoek

VHIC Faculty

08-10-2024



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

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	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, 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van VHIC Faculty (hierna VHIC te noemen) hebben om uiteenlopende redenen voor een training van VHIC gekozen. Enkelen zeggen ieder: "Wij maken gebruik van software van VHIC, dus het was een logische stap om de gebruikerstraining bij hen af te nemen", "Ik ken hen al erg lang vanuit mijn vorige gemeente. We hebben altijd goed contact gehad. Ze hadden iets te bieden wat goed bij ons aansloot", "VHIC heeft een goede naamsbekendheid. Het is puur mond-op-mondreclame geweest. We hoorden veel positieve verhalen", "Ik was op zoek naar een training die inging op alle nieuwe wetgeving over informatiebeheer. Die had VHIC in huis" en "We hebben een aantal opleiders naast elkaar gelegd. VHIC had de beste prijs-kwaliteitverhouding." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Zij vinden dat zij snel terecht kunnen.

Een referent: “Het was best vlot geregeld. De door ons voorgestelde data waren allemaal nog beschikbaar.” De intake is naar wens. Er wordt goed geluisterd naar de opdrachtgever: “We hebben een aantal keren gebeld en gemaild met de accountmanager. Hij heeft goed doorgevraagd naar onze wensen” en “We hebben zowel met de trainer als met de accountmanager gesproken. We hebben prima kunnen aangeven welke onderwerpen we graag benadrukt zouden zien.” De informatie over de benodigde opstellingen is helder: “Ze hebben prima informatie gegeven over de testomgevingen die beschikbaar moesten zijn” en “Het was kraakhelder wat er aan onze kant geregeld moest worden.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is duidelijk van inhoud. Het komt overeen met wat er in de intake is afgesproken en met de werkelijkheid. “Het was heel helder wat er zou gaan gebeuren. En alles wat er in het programma werd vermeld, is ook daadwerkelijk behandeld”, “Het programma geeft een reëel beeld van wat ze gaan doen” en “Het sloot helemaal aan bij onze wensen en verwachtingen zoals we die kenbaar hadden gemaakt.” Er is voldoende gelegenheid voor bijstelling van het concept en invulling ter plekke: “Er moesten nog een paar puntjes op de i worden gezet. Dat is gebeurd” en “Er was genoeg ruimte voor afwijking.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Ze zijn lovend over de opbouw, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. De praktijk en de theorie zijn naar hun mening goed in balans. Enkele reacties: “Het voldeed aan alle verwachtingen: De uitleg, de structuur van de training en de voorbeelden waren uitstekend. En het was zeker heel interactief”, “We hebben heel actief geoefend met het model, waardoor je er snel handigheid in kreeg. Het was prettig dat je meteen vragen kon stellen, want het is best ingewikkeld als je geen kennis hebt” en “Je kon meekijken met de presentatie op het scherm en tegelijk zelf meedoen. Het was heel praktijkgericht. Er werd steeds ingegaan op wat je ermee kon.” Ook qua maatwerkgehalte voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: “Ze hebben al onze wensen uitgevoerd. Bij onderwerpen die bij ons al bekend waren, ging de trainer er snel doorheen”, “Wij konden helemaal onze eigen input leveren”, “Wij hadden een heel aantal onderwerpen op ons lijstje staan die we graag behandeld wilden hebben en dat hebben ze gedaan”, “Het scholingsniveau is bij ons heel divers. Daar zijn ze perfect bij aangesloten”, “Er werd goed ingespeeld op de deelnemers. Er konden ook aanvullende vragen gesteld worden die een beetje buiten de standaard gingen” en “Het was helemaal afgestemd op onze aanwezige functionarissen.”

Opleiders

Ook over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden: “Ik heb van de deelnemers begrepen dat de docent heel veel verstand van zaken had”, “Het was een kundige jongen”, “De docent was in staat om het op zo’n manier over te brengen dat je het ook kon plaatsen. Hij wist bovendien de mensen er goed bij te betrekken”, “Je kon merken dat de docent zich voorbereid had en dat hij met zijn poten in de klei stond” en “Aan de voorbeelden die hij geeft, kun je zien dat hij goed weet wat er speelt.” Ook flexibiliteit en betrokkenheid worden genoemd als pluspunten van de opleiders: “De trainer was heel rustig en stond open voor vragen. Je kon ook na de training nog bij hem terecht”, “De docent nam ook echt de tijd om bepaalde dingen uit te leggen of te herhalen” en “Hij paste het tempo aan ons aan. Hij handelde de voor ons bekende onderwerpen sneller af.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De tevredenheid geldt zowel de inhoud van het materiaal als de vormgeving. “Ze hebben alles naar ons toegestuurd: de presentatie, het rapport, de inventarisatie, de toelichting en allerlei andere documentatie. Alles zag er netjes uit. Ze hebben goed voorzien onze behoefte”, “Je blijft toegang houden tot de digitale omgeving. Daar staan veel filmpjes en informatie”, “De presentatie was heel duidelijk en uitgebreid”, “We kregen een boekje en schrijfmateriaal en ook een overzicht met de opdrachten. Het was allemaal goed verzorgd”, “We hebben naderhand nog achtergrondinfo en een korte samenvatting gekregen” en “De digitale lesstof is goed bruikbaar als naslagwerk. We hebben er al diverse keren gebruik van gemaakt.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De uitleg bij de opdrachten had wel iets uitgebreider gemogen.” Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe vanwege het in-company karakter van de opleidingen. De enige referent die wel een oordeel kan geven, toont zich zeer tevreden en zegt: “Het was goed bereikbaar. Er was genoeg parkeergelegenheid. De catering was prima, net als de lesruimte en de overige voorzieningen.”

Natraject

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De cursisten ontvangen een certificaat van deelname. “We kregen het certificaat direct na afloop”, aldus een referent. Ook krijgt men een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Tevens wordt er in de regel met de opdrachtgever geëvalueerd. Enkele zeggen: “Ik heb nog per mail en telefoon contact gehad met de accountmanager” en “Er is bij de evaluatie goed naar mij geluisterd.” Meerderen spreken hun goedkeuring uit over de nazorg: “Je kon naderhand nog contact opnemen” en “We kregen een account voor hun online academie die onbeperkt geldig is.” Gevraagd naar het resultaat van de opleidingen, reageert men positief: “We kunnen er nu heel goed mee uit de voeten. Het wordt veel gebruikt door collega’s die zich bezighouden met informatiebeheer”, “We gebruiken het wekelijks” “Ook collega’s die eerst niet wilden, kwamen heel enthousiast terug. Mensen hebben er echt iets aan. Ze passen het toe in de praktijk”, “Mensen zijn zich bewust geworden dat we ons op andere zaken moeten gaan richten, zoals kwaliteitszorg. Ze zijn aan het denken gezet over eigen scholing”, “Het is een prima opleiding vanwege de kracht van de herhaling. Als je er niet elke dag mee werkt, blijft de kennis op deze manier toch geborgd” en “We waren met zijn allen erg blij met die cursus. Door het certificaat kunnen we ons nu informatiecoach noemen.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. De communicatie is naar wens. Men is te spreken over de snelheid van werken en klantvriendelijkheid. De facturering is over het geheel genomen goed op orde. VHIC houdt zich goed aan de afspraken. Eventuele fouten worden snel hersteld. Enkele reacties: “Het is allemaal dik in orde. We hebben nergens klachten over gehad”, “Als er iets is, kun je direct terecht”, “Alles is heel soepel en klantvriendelijk verlopen. Ze zijn to-the-point en houden zich aan de afspraken” en “Ze hebben het uitstekend voor elkaar. Ze geven heel duidelijk aan wat ze nodig hebben. Volgens mij geeft de facturering ook geen problemen.” Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: “Ze hadden een foutje gemaakt in de factuur, maar dat hebben ze netjes en snel opgelost” en “De deelnemers gaven aan dat ze bij één specifieke cursusdag het materiaal voor de oefening wat kort van tevoren hadden ontvangen.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten goed te spreken. VHIC verstuurt een nieuwsbrief en is actief op LinkedIn. De inhoud van de website wordt op prijs gesteld. Enkele referenten: “De nieuwsbrieven zijn heel waardevol. Er staat niet alleen informatie in over opleidingen maar ook over nieuwe versies van de applicatie”, “Ik kan het goed vinden op de website” en “Ik zie hen op LinkedIn. Ze besteden daar veel aandacht aan. Je ziet dat ze bij dingen betrokken zijn.” Meerderen spreken hun goedkeuring uit over het feit dat het relatiebeheer in hun ogen niet te opdringerig is. Enkele referenten: “Ik krijg geen spam en weinig nieuwsbrieven, en ook geen telefoontjes. Dat vind ik eigenlijk wel prettig zo. Ik heb liever geen ongevraagde informatie. Ik meld mij wel”, “Als het nodig is, krijg ik een bericht. Ze geven mij het gevoel dat ze er zijn als ik hen nodig heb” en “Ik heb mij afgemeld voor bepaalde dingen en het is fijn dat ze niet méér aan mij proberen te slijten. Ik weet hen te vinden.” Verder zegt men: “Ze denken met je mee en zijn goed bereikbaar”, “De relatie is altijd goed geweest. Ze staan open voor ideeën en doen wat ze zeggen” en “Ze zetten net dat extra stapje. Ik kreeg alle hulp met het in orde maken van de testomgeving. Daar gingen ze best ver in. Er bleek ook nog iets niet goed te zijn met het netwerk. Daarover hebben ze ons ook geadviseerd, zonder dat de kassa ging rinkelen.” Eén referent brengt nog wel een verbeterpunt naar voren: “Ik zou de nieuwsbrief wel eens per maand willen ontvangen in plaats van drie keer per jaar. Ons vakgebied staat niet stil.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Een greep uit de reacties: “Het lijkt best wel duur, maar voor twaalf deelnemers en twee volledige dagen valt het nog wel mee. En de kwaliteit is hoog. We hebben er heel veel aan gehad”, “Ik weet wat de prijs was, en de kwaliteit was voldoende”, “Volgens mij is de prijs-kwaliteitverhouding prima. Ze deden niet moeilijk over één of twee mensen meer” en “Wij hebben niet vergeleken. Ik weet dat VHIC goede kwaliteit heeft, dus dan ga je daar toch weer voor.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van VHIC zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, toont men zich allereerst lovend over de kwaliteit van de docenten: “De docenten hebben vakkennis en weten waar de behoefte ligt”, “Die mate van kennis en kunde op het vakgebied kom je maar bij weinig bedrijven tegen”, “Ze weten waarover ze praten en kunnen het ook nog eens goed overbrengen” en “De docent was rustig, luisterde goed en vertelde heel bevlogen.” Enkele anderen voegen hier nog aan toe: “De docent combineerde kennis met flexibiliteit. Hij kon heel goed schakelen en rekening houden met verschillende kennisniveaus van de cursisten” en “Op iedere vraag in training was wel een antwoord. Bij iedere discussie was te merken dat ze er zelf ook over nagedacht hadden.” Ook over de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte is men enthousiast: “De voorbeelden waren heel praktisch en herkenbaar”, “De toepasbaarheid is groot”, “Het werd niet zomaar afgeraffeld. Er was veel tijd om vragen te stellen” en “Dat je direct op je eigen scherm kunt oefenen met het model draagt veel bij aan hoe je het systeem in het vervolg kunt gebruiken.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Ze hebben al onze wensen uitgevoerd” en “Alle specifieke vragen die wij van tevoren hadden opgegeven werden meegenomen in de training.” Enkelen voegen tot slot ieder nog toe: “Ze gaven precies aan wat ze voor de training nodig hadden. Ze waren heel professioneel en duidelijk in wat wij moesten klaarzetten”, “De lijnen zijn kort. Er is goed overleg: vooraf, tussendoor en aan einde. Ze zijn heel toegankelijk” en “Ze luisteren goed. Ze geven je het gevoel dat je als klant koning bent.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van VHIC aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met VHIC Faculty op 08-10-2024.

Algemeen

De VHIC Faculty is het opleidingsinstituut van adviesbureau VHIC, dat al meer dan 25 jaar organisaties helpt om grip te krijgen op hun informatiehuishouding. Dit doen ze door informatie te inventariseren, beheren en structureren. Voor een optimale organisatie van de informatiehuishouding is kennis van werkprocessen, informatiesystemen en de bijbehorende infrastructuur van het informatielandschap cruciaal.

VHIC biedt ondersteuning aan organisaties, niet alleen om overzicht te creëren, maar ook om hen met elkaar in verbinding te brengen. Naast adviesdiensten biedt VHIC ook trainingen en opleidingen aan, gericht op het toepassen van deze kennis en vaardigheden. Dit resulteert in een breed scala aan activiteiten, zoals onderzoek, audits en uitvoerende werkzaamheden.

Recentelijk heeft Cedeo een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd dat zich richt op de maatwerktrainingen die de VHIC Faculty aanbiedt. Het gesprek hierover vond plaats met mevrouw T. van Heijst (directeur) en mevrouw V. Robers (opleidingscoördinator) op het kantoor van VHIC in Rijswijk.

Kwaliteit

De VHIC Faculty kan rekenen op de expertise van haar eigen docenten, die ook als adviseurs actief zijn in de praktijk. Hierdoor beschikken zij over uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van informatiemanagement. Bovendien maakt VHIC gebruik van de deskundigheid van een flexibele schil, vaak bestaande uit voormalige collega's die op deze manier aan het bureau verbonden blijven.

Twee keer per jaar organiseert VHIC een docentenoverleg waar actuele marktontwikkelingen worden besproken en ervaringen worden uitgewisseld. Daarnaast worden er bijeenkomsten georganiseerd rondom specifieke thema's of nieuwe werkvormen. Voor langere opleidingen vindt er een kick-off met de docenten plaats, zodat de leerdoelen helder zijn, het programma goed op elkaar is afgestemd en er een soepele overdracht van kennis plaatsvindt.

Het docentenforum biedt ondersteuning door het mogelijk te maken vragen te stellen, kennis en ervaringen te delen, en met elkaar af te stemmen. Omdat de docenten actief zijn in de praktijk, zijn zij goed op de hoogte van de veranderende vraagstukken in de markt en de relevante wet- en regelgeving, waardoor ze de theorie gemakkelijk kunnen vertalen naar de praktijk.

VHIC hecht veel waarde aan evaluaties, zowel met deelnemers als met opdrachtgevers. Reviews kunnen worden geplaatst via de externe website 'Klanten vertellen', waaruit blijkt dat ze hoog scoren. Eventuele tips worden als waardevol beschouwd en waar nodig of wenselijk, worden het leeraanbod, interne processen of procedures aangepast.

Continuïteit

VHIC beschikt over een trouwe en loyale klantenkring, vooral onder gemeenten, wat heeft geleid tot langdurige samenwerkingsverbanden. Daarnaast weten steeds meer nieuwe opdrachtgevers VHIC te vinden. De huidige vraag naar hun diensten is erg groot, wat resulteert in een gestage groei van het bureau.

Bij VHIC is er veel aandacht voor het optimaliseren van het relatiebeheer, waarbij de wensen van individuele klanten nauwlettend in de gaten worden gehouden. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gedeeld, ziet Cedeo de continuïteit van de VHIC Faculty voor maatwerktrajecten voor de komende periode als voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij VHIC staat persoonlijk contact hoog in het vaandel. De docenten, accountmanagers en het Faculty-secretariaat zijn allen zeer betrokken bij zowel de opdrachtgevers als de cursisten. Klanten waarderen niet alleen de inhoudelijke expertise en actuele kennis, maar ook de effectieve vertaling van theorie naar praktijk.

Daarnaast wordt de totale logistieke organisatie rondom de trainingen zeer gewaardeerd. Flexibiliteit en klantvriendelijkheid zijn kwaliteiten die de referenten aan het bureau toeschrijven. Dit heeft geresulteerd in een jarenlange, zeer tevreden samenwerking met de VHIC Faculty.

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