

Klanttevredenheidsonderzoek

INK

25-06-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van INK 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 OPEN 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, 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 jaaromzet 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 Opleidingenhelppdesk;
 - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hebben al langer een relatie met INK doordat zij al eerder cursussen en trainingen bij INK hebben gevolgd. In veel gevallen ging het allereerst om een introductiebijeenkomst waarbij het model werd toegelicht, gevolgd door een meerdaagse training. Daarnaast geeft men aan dat men door INK is benaderd om assessor te worden en onderzoeken uit te voeren. Dit gebeurt na een positieve beoordeling tijdens de training en dit enkel na het volgen van de INK/EFQM-assessortraining. Dat impliceert dat zij goed op de hoogte moeten zijn van noviteiten en actualiteiten. Daartoe zijn zij uitgenodigd voor een korte vervolgcursus waar alle nieuwe ontwikkelingen zijn besproken. Anderen zeggen bijvoorbeeld dat zij INK via internet hebben gevonden omdat zij op zoek waren naar een dynamisch model voor het meten van kwalitatieve processen of wel op het bureau zijn gewezen door hun leidinggevende. Degenen die al langer contact met INK hebben, vermelden dat alle contacten makkelijk en informeel verlopen. Zoals één van hen zegt: "Het gebeurt altijd op een persoonlijke manier waarbij je wordt gebeld en per mail de uitnodiging ontvangt."

Anderen hebben zich voor de introductiebijeenkomst of een andere training ingeschreven via internet. Ter illustratie: "Eerst had ik me ingeschreven voor een bepaalde datum maar die bleek vol te zitten. Vlot daarna werd ik geïnformeerd over de nieuwe datum. Dat liep prima zo." Als redenen om het INK model te kiezen, noemen enkelen het volgende: "Als kwaliteitsfunctionaris was ik op zoek naar een nieuw model als handvat dat meerwaarde zou kunnen bieden. Het programma van INK leek daar goed op aan te sluiten", "Wij zochten een hulpmiddel om intern de structuur beter inzichtelijk te krijgen waardoor we ook ons beleid zouden kunnen verduidelijken" en "Het INK model is een groeimodel met een bredere scope dan andere, wat meer statische modellen. Zo definiëren zij bijvoorbeeld een aantal fasen waarbij per aandachtsgebied de doorgroeimogelijkheden worden beschouwd." Eén referent geeft geen oordeel op dit onderdeel omdat hij op voordracht van zijn leidinggevende is ingeschreven.

Opleidingsprogramma

Negentig procent deelt mee dat het opleidingsprogramma voor hen volkomen duidelijk is. Het staat helder omschreven waarbij het duidelijk is dat er een goede balans tussen theorie en praktijk zou bestaan. "Het geheel is interactief van opzet met eveneens een omschrijving wat je van elkaar kunt leren", zegt één referent. Een ander: "De informatie op de site is duidelijk." Men is van mening dat de prijsstelling eveneens goed staat omschreven. "Er stond duidelijk in wat in- en exclusief BTW was", verklaart een volgende. INK heeft eveneens een eenmalige activiteit georganiseerd in het kader van internationale assessments binnen de INK/EFQM training. Kort en krachtig werden de deelnemers van informatie voorzien. Eén van hen is neutraal omdat hij de leerdoelen graag wat specifiekere omschreven gezien zou hebben.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen en bijeenkomsten is men zeer positief. Zo zegt men: "De interactie is heel leuk omdat je met anderen kunt sparren over je ervaringen. Daar wordt alle ruimte voor gelaten", "De opbouw van het totale programma was duidelijk met een goede mix tussen theorie en praktijk", "Het was helemaal geweldig met veel aandacht voor elke individuele deelnemer. Men keek echt naar de context van ieders organisatie en dacht mee over mogelijkheden voor toepassing van het model. Er werd eveneens gestimuleerd om met elkaar in gesprek te gaan", "Je wordt op een korte en krachtige manier bijgespijkerd waarbij goed wordt uitgelegd wat het verschil tussen het INK model en het EFQM model is. Vervolgens laat men alle ruimte voor het stellen van vragen" en "Het geheel is altijd innovatief en actueel. Je poetst als het ware je vaardigheden op." Een aantal referenten wordt, na de EFQM assessor training, vervolgens gevraagd om zelf assessor te worden. "Tijdens de cursus wordt er goed ingezoomd op de realiteit zodat wij een goed inzicht krijgen waarmee we verder kunnen", verklaart één van hen hierover. Een ander: "De mensen die bij elkaar in de groep zitten, beschikken allemaal over veel kennis en kunde. Dat betekent dat je goed kunt sparren en kunt leren van elkaar. Er wordt veel aandacht geschonken aan nieuwe ontwikkelingen en de verbeteringen dan wel veranderingen in het model. De goede structuur, de balans in het programma en de praktijkervaring van de cursusleider maken dat het een waardevol geheel is. Overigens is de trainer iemand die met respect omgaat met de niveauverschillen tussen de mensen."

Opleiders

Ook over de opleiders is men (zeer) enthousiast. "De cursusleider is een zeer aimabel en deskundig persoon. Hij kan goed relativeren, toont begrip en is zeer positief, met andere woorden: hij is echt een ambassadeur van het model", "Buiten het feit dat de opleider veel kennis heeft, is hij inspirerend maar ook realistisch. Hij beschikt over een brede kijk op - en heeft veel ervaring in verschillende organisaties", "De trainer vind ik een echte wetenschapper. Voor deze doelgroep prima geschikt", "Vakkundig, sociaal en geduldig vind ik eigenschappen die op hem van toepassing zijn", "De uitleg is heel duidelijk en de voorbeelden komen uit zijn persoonlijke omgeving" en "Hij is in staat om mensen vanuit verschillende branches enthousiast te maken, met andere woorden: hij is een goede motivator", verklaren enkelen. Ook is men van mening dat de cursusleider goed weet te anticiperen op vragen vanuit de groep en het totale proces nauwlettend in de gaten houdt.

Trainingsmateriaal

De referenten zijn van mening dat het trainingsmateriaal voldoet aan de doelstelling van de cursus. Men ontvangt zaken om vooraf voor te bereiden en een naslagwerk met achtergrond informatie. “Het materiaal moesten we vooraf doornemen en vanuit die insteek kreeg de bijeenkomst vorm”, “Wij kregen twee boekjes en die werkten heel verhelderend”, “Ook ontvingen we de sheets van de bijeenkomst en aanvullende informatie”, “Vooraf kregen we een huiswerk case die we goed bestudeerd moesten hebben” en “We ontvingen documentatie over het model om vervolgens in sub sessies te gaan werken met de casuïstiek om het geleerde toe te passen”, geven enkelen als verklaring. Hoewel één respondent zich tevreden toont, heeft hij ook een punt van aandacht: “Het boekje was goed maar ik had ook graag een voorbeeld ontvangen over toepassing van het EFQM model. Dan had het geheel nog verder verduidelijkt kunnen worden.”

Accommodatie

In tachtig procent van de gevallen is men van mening dat de gebruikte locaties goed tot prima voldoen aan de eisen. In hun beoordeling nemen de referenten mee dat alle (ondersteunende) voorzieningen in orde zijn en dat de locatie goed bereikbaar is. Dat laatste is juist voor één van hen reden om een neutrale score te geven. “De accommodatie an sich is uitstekend maar het is ver van de bewoonde wereld. Met het openbaar vervoer lastiger bereikbaar”, zo oordeelt hij. Eén van hen geeft aan dat er gedurende de bijeenkomst een irritante zoem te horen was. Dat bleek van de ventilatie afkomstig te zijn. Ook voor hem reden om tevreden noch ontevreden te zijn.

Natraject

Dat INK het natraject goed op orde heeft, blijkt uit bovenstaande scores. INK vraagt nadrukkelijk naar evaluaties van het geheel en geeft deelnemers na afloop, indien van toepassing, een certificaat; vaak als bewijs van deelname. Op de vraag wat voor referenten de meerwaarde van de cursus of training is geweest, antwoordt men het volgende: “Het zit ‘m juist in het breder leren kijken naar kwaliteit zodat we nog beter in staat zijn om visie en missie uit te kunnen dragen”, “Voor ons was het vooral van belang om te kijken of we een omslag zouden kunnen maken” en “Het duurt even voordat je het model eigen hebt gemaakt. Maar, in het kader van borging, kijkt men heel sterk naar individuele capaciteiten. Zoals: hoe kom je over en wat zijn je sterke punten.” Ook geeft men aan dat er na afloop ruimte was om verder te discussiëren.

Organisatie en Administratie

De respondenten vinden dat INK de organisatie en administratie op een correcte manier uitvoert. Zo ervaren zij dat het bureau goed bereikbaar is, de afspraken nakomt en informatie tijdig toestuur. “Men communiceert heel duidelijk”, verklaart één van hen. Een volgende: “Men kondigde eerst aan wanneer we wat gaan ontvangen en op die afgesproken datum is het er dan ook.” Anderen geven aan dat zij weinig contact hebben omdat alles vlotjes verloopt. Tevens merken enkelen op het bureau als flexibel te ervaren.

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer blijkt, aldus de respondenten, bij INK in goede handen. Dat komt met name, zo blijkt uit de interviews, door het persoonlijke tintje. “Je krijgt informatie die echt op jou is toegespitst met daarbij een persoonlijke ondertekening door de directeur”, verklaart één van hen hierover. Anderen uiten zich in bewoordingen van soortgelijke strekking en vinden dat de contactpersonen goed toegankelijk en benaderbaar zijn. Eén geïnterviewde merkt op dat INK al jaren uit een vaste ploeg bestaat die het geheel goed draaiende weet te houden en dat ervaart hij als erg plezierig.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs dan wel vinden dit onderdeel niet van toepassing. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. De overige 80% vindt de verhouding goed in balans. Zo zegt één van hen: “Datgene wat je leert, is ook echt van toegevoegde waarde voor de organisatie.” Een ander vindt het het geld “dubbel en dwars waard.” Sommigen melden dat zij de prijs niet meer exact weten maar dat het is goedgekeurd door de werkgever. Daarmee denken zij dat de verhouding in orde is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden zijn over de gevolgde trajecten en de samenwerking met INK. Een meerderheid van zestig procent toont zich zelfs zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten, noemt men het volgende: "INK is bijzonder professioneel. Men heeft veel kennis van zaken en een brede scope. Dankzij hun ervaring, kunnen wij veel van hen leren", "Ze kennen de deelnemers echt. Ze weten wie je bent, waar je werkt en wat je doet en zoomen daarop in. Zowel in de uitvoering als bij schriftelijke uitnodigingen. Dat doen ze heel goed", "Ze werken samen met een aantal kennispartners op het gebied van integrale organisatiekunde. En dat is echt een meerwaarde", "Inhoudelijk spreekt het model erg aan want het past goed bij de actualiteit. De trainingen zijn to the point met respect voor de verschillende niveaus. En dankzij het persoonlijke contact, is het een aangename club" en "Het model biedt ook alle ruimte voor toepassing in non-profit organisaties." Naast deze pluspunten geeft men ook een aantal suggesties om de dienstverlening verder te optimaliseren: "Het was een geweldige training. Maar de deelnemers kwamen uit grote en kleine organisaties waardoor sommige zaken wat ver van mijn bed waren. Ik zou hen adviseren om groepen samen te stellen op basis van organisatieomvang", "Kijk nog eens naar de catering en zorg voor meer verse producten in het assortiment", "Probeer de omschrijving van het programma zo duidelijk mogelijk te doen" en "Het model is vrij wetenschappelijk. Probeer een nog duidelijker vertaalslag te maken naar toepassing in de praktijk." Eén geïnterviewde merkt op dat INK nog wat te bescheiden is. "Ik adviseer hen dan ook om meer prominent aan de weg te gaan timmeren", zo geeft hij aan. En een laatste constateert dat het bedrijfsleven enigszins achterblijft. "Zoek naar mogelijkheden om ook het bedrijfsleven mee te krijgen. Kijk naar partners met wie je bijvoorbeeld roadshows of workshops kunt organiseren ter promotie van het model." Maar allen zijn genegen om INK 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 INK op 25-06-2015.

Algemeen

Het INK inspireert mensen te streven naar groei in waarde en betekenis. Daartoe faciliteert het INK kennisontwikkeling en kennisdeling en voorziet in methoden voor het evalueren van de kwaliteit van organisaties en in ontwikkelingsgerichte feedback. Bovendien stelt het INK excellente organisaties in de gelegenheid zich te onderscheiden. Het INK is een stichting zonder commercieel winstoogmerk. Binnen deze netwerkorganisatie speelt het woord 'verbinden' een prominente rol. Het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK) is opgericht in 1991 op initiatief van het Ministerie van Economische Zaken. In de huidige tijd wordt een fors beroep gedaan op het aanpassingsvermogen van organisaties. Het INK helpt hen bij succesvol ondernemen door een helder inzicht te geven in de eigen kracht en mogelijkheden. Duurzame groei, die daaruit zou moeten voortvloeien, kan in de ogen van het INK worden bereikt wanneer er verbindingen tussen diverse belanghebbende partijen wordt gecreëerd met oog voor het juiste evenwicht tussen alle belangen. Eveneens moet er in samenhang worden gestuurd op inspanningen die nodig zijn om gezamenlijke resultaten te bereiken en dienen organisaties een balans te vinden tussen resultaten op korte en lange termijn. Als kernwaarden hanteert het INK innovatie, verbinding, gezaghebbend en betrouwbaar. Inkomsten worden gegenereerd uit assessments, congressen, publicaties en trainingen. Daartoe werkt INK, als netwerkorganisatie, samen met een kern aan assessors, Valued Professionals en kennispartners die door hen gecertificeerd zijn.

Kwaliteit

Als hulpmiddel om diverse dimensies binnen organisaties zichtbaar te krijgen, is het INK managementmodel ontstaan. Hierbinnen worden vijf organisatiegebieden en vier resultaatgebieden onderscheiden. In de organisatiegebieden wordt omschreven hoe een organisatie is ingericht en in welke richting deze zich zou kunnen verbeteren. Binnen de resultaatgebieden worden strategisch relevante maatstaven gekozen en wordt vastgesteld wat feitelijk is gerealiseerd. Het tiende aandachtsgebied beslaat de feedbackloop. Hierin staat centraal of (en in hoeverre) de organisatie leert van de ervaringen & behaalde prestaties en zoekt naar nieuwe mogelijkheden om doelen te behalen. Om te voldoen aan de vraag naar een internationale erkenning is gekeken naar de mogelijkheden die het EFQM model biedt. EFQM werkt in meerdere landen met partnerorganisaties. Belangrijk uitgangspunt voor het INK in deze was het behoud van eigen cases en materialen. Dat heeft geresulteerd in een samenwerkingsverband dat in april 2014 definitief gestalte heeft gekregen. En dat leidt tot een uitvoering van assessments met een internationale erkenning. Om assessors internationaal geaccrediteerd te krijgen, heeft men degenen die al diverse audits hebben uitgevoerd, aangeboden om zich gedurende een eendaagse training te laten bijscholen. De wat minder ervaren assessors konden zich inschrijven voor een tweedaagse training. Als netwerkorganisatie werkt INK inmiddels (nauw) samen met een 150-tal INK/EFQM assessors die vanuit hun rol bereid zijn om collega organisaties vooruit te helpen. Daarnaast kan zij bogen op een groep Valued Professionals die vanuit hun vak, ambitie en met overtuiging werken aan verbetering en vernieuwing. Zij bekleden binnen hun organisatie een voortrekkersrol. Deze groep komt geregeld bij elkaar om informatie uit te wisselen waarbij INK zorgt voor interessante gastsprekers. Bij elke aanvraag voor een audit, bekijkt INK welke assessors gevraagd worden om het proces te draaien.

Continuïteit

Wanneer er een aanvraag binnenkomt, beoordeelt INK welke disciplines in het assessmentteam benodigd zijn. Vervolgens benadert het INK potentials op basis van onder meer gewenste expertises, branche, vakgebied maar ook op basis van senioriteit. Daarmee borgt men dat senior assessors binnen het team de voortrekkersrol vervullen en junior assessors begeleiden naar toekomstige processen. Nadat de assessors te kennen hebben gegeven, de opdracht te kunnen en willen uitvoeren, krijgt de opdrachtgever een voorstel. Na goedkeuring levert de opdrachtgever rapportages aan die door INK worden beoordeeld. Aan de hand van alle bevindingen, wordt bekeken hoe het bezoek, volgend op het rapportage-onderzoek, vorm, inhoud en gestalte moet gaan krijgen. Hierbij kijkt men onder meer naar welke sleutelfiguren in staat en bevoegd zijn om als gesprekspartner op te treden en of zij de gevraagde documenten kunnen overleggen. Wanneer het onderzoek is uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever een voorlopige terugkoppeling. Na screening én goedkeuring door INK en EFQM wordt alles definitief waarna de organisatie een erkenning ontvangt. De ambitie voor de komende jaren is gericht op het uitbouwen van het netwerk zodat nog meer expertises uit verschillende disciplines met elkaar in contact kunnen worden gebracht. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van het INK voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De corebusiness van het INK is gericht op het uitvoeren van assessments. Maar daarnaast verzorgt zij ook trainingen, seminars en eenmalige bijeenkomsten met een specifiek thema. Eenmaal per jaar organiseert men een najaarssymposium rondom een bepaald thema. Ook wordt INK ingeschakeld voor het begeleiden van brancheorganisaties die vervolgens hun kennis delen met aangesloten individuele partijen die lid zijn. Natuurlijk schakelt INK daarbij haar netwerk van kennispartners in waardoor verder invulling wordt gegeven aan haar rol als netwerkorganisatie waarbinnen kennisontwikkeling en kennisuitwisseling voorop staat.

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