

Klanttevredenheidsonderzoek

InkoopAcademie BV

14-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van InkoopAcademie BV 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, 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				70%	30%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie②				50%	30%
Relatiebeheer③				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ④ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van InkoopAcademie B.V. (hierna te noemen InkoopAcademie) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen kent dit instituut via hun werkgever: "Het is een vaste aanbieder van trainingen/opleidingen van mijn werkgever en daardoor maken collega's regelmatig gebruik van het aanbod van InkoopAcademie". Anderen zijn bij InkoopAcademie terechtgekomen door te googelen of doordat zijn van collega's of vakgenoten over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk vermeld op de website en in de bevestiging die ik na mijn aanmelding ontving". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig te regelen. Een fluitje van een cent". Andere referenten hebben vooraf een gesprek gehad met iemand van InkoopAcademie. Hierin werd nadere uitleg gegeven over opleiding die de referent wilde gaan volgen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn allemaal tevreden over de manier waarop er is vormgegeven aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn eensgezind als het gaat over het opleidingsprogramma zoals dat door InkoopAcademie wordt aangeboden, iedereen is hier tevreden over. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Op de website is heel veel informatie te vinden. Als je dit goed tot je neemt, kom je voldoende te weten. Voor mij was dit in ieder geval genoeg om voor deze opleiding te kiezen". Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De site van InkoopAcademie is overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden maar heb ook wel eens aanvullend gebeld voor wat meer toelichting. Hier kreeg ik duidelijke antwoorden. Al met al goed geregeld dus". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van InkoopAcademie.

Uitvoering

De manier waarop InkoopAcademie de verschillende opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van de referenten. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktijk die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen: "Onderhoudend en informatief". Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Het was een leerzame opleiding waarbij je zeer zeker niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo'n actieve werkhouding neem je veel meer op". Een andere referent zegt nog over de uitvoering: "Er wordt veel van je verwacht en het zijn lange dagen, dat is wel pittig. Maar als je je inzet, heb je wel heel veel profijt van de opleiding. Alles wordt dan duidelijk en valt op zijn plek. De combinatie van theorie en toch wel intensieve oefensituaties en het overleg met trainers en mede-cursisten werkt heel prettig". De referenten vinden verder dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: "Het was uitermate praktisch door het vele oefenen met realistische situaties. Daardoor leer je hoe je om kan gaan met verschillende situaties en ben je dus beter voorbereid op de praktijk".

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten zeer te spreken over de opleiders waar door InkoopAcademie gebruik van wordt gemaakt. Iedereen is hier tevreden over en twintig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". "De trainers zijn heel goed voorbereid en staan in alles boven de stof. Maar daarnaast hebben ze ook de gave om deze stof op een begrijpelijke én leuke manier over te brengen," zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere referent zegt over de opleiders van InkoopAcademie: "Het is een vrij intensieve leergang. De trainer houdt hier echt wel goed rekening mee en zorgt voor veel afwisseling en wat leuke tussendoortjes. Zo bleef het van begin tot eind boeiend en onderhoudend". De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun tevreden scores met betrekking tot dit onderdeel. Verder wordt nog door een aantal respondenten als positief punt naar voren gebracht dat de trainer veel praktijkervaring had waardoor hij interessante voorbeelden en cases kon bespreken.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door InkoopAcademie wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers "netjes" en "goed verzorgd" uit. Er wordt hier gesproken over digitaal materiaal in de vorm van een e-book en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is ook nog eens goed te gebruiken als naslagwerk". "We hebben tijdens de training vooral heel veel geoefend en het ondersteunende materiaal hierbij was interessant en nuttig," zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: "Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk". Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als "volledig en duidelijk" en "kwalitatief in orde".

Accommodatie

De accommodaties die door InkoopAcademie worden gebruikt zijn naar de wens van de referenten. Dit wordt goed duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De locatie is niet alleen mooi maar ook heel geschikt voor dit doel. De sfeervolle plek en de prettige sfeer zijn een goed begin van een succesvolle bijeenkomst”, “Ik heb geen klachten, ik ben alleen maar positief over de opleidingslocatie” en “De ruimte was mooi, alles wat je mag verwachten was aanwezig. Ook was er gedacht aan de broodnodige hapjes en drankjes. Dat maakt een trainingsdag voor mij helemaal compleet”. Verder zeggen de respondenten dat de locatie redelijk centraal in Nederland gelegen is en daardoor voor bijna iedereen goed te bereiken. De citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de gebruikte accommodatie wordt gedacht. Ook is dit een verklaring voor de hoge scores; iedereen is tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderwerp.

Natraject

De geïnterviewden vinden dat InkoopAcademie op een goede manier vorm geeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Een aantal referenten vertelt hier over een soort mondelinge presentatie die de afsluiting van de opleiding inluidde: “Heel spannend en enerverend maar ook echt heel erg goed en nuttig. Hier kwam alles samen en overzag je goed wat je allemaal geleerd had en inmiddels dus ook kon toepassen”. Een van deze respondenten vertelt nog: “Na afloop van de lesdagen heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig, nu heb ik er vertrouwen in dat bepaalde, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt”. Een referent vertelt over een terugkomdag: “Dat vond ik ook erg goed. Er was inmiddels wat tijd voorbijgegaan waarin ik hetgeen ik geleerd had, kon toepassen in de praktijk. Op de terugkomdag was er de mogelijkheid om met elkaar te bespreken waar we tegenaan liepen, heel nuttig”.

Organisatie en Administratie

Twee respondenten hebben zelf niet te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken. Dit werd bij hen door een collega afgehandeld. De overige referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop InkoopAcademie de organisatorische en administratieve taken uitvoert. “InkoopAcademie is een professionele organisatie en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoorden onze vragen snel en vakkundig,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderwerp: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral duidelijk en helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid schept en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Tenslotte geven de referenten nog aan dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”.

Relatiebeheer

Bij twee referenten worden de contacten met InkoopAcademie door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden”. De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop InkoopAcademie het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van InkoopAcademie. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. "Er hangt zeer zeker een pittig prijskaartje aan deze leergang. Maar als je ziet wat je daar voor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over ditzelfde onderwerp: "Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een dure opleiding. Maar ik denk echt dat het niet alleen mij persoonlijk verder gaat helpen in mijn professionele carrière, maar dat ook mijn werkgever van mijn opgedane gaat profiteren. Dus dat is ook wat waard". De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel. Twee referenten zijn neutraal gestemd over dit onderdeel en een van hen geeft daarop als toelichting dat hij de prijzen van trainingen over het algemeen veel te hoog vindt en "dit is daar geen uitzondering op". De andere neutraal gestemde referent geeft geen toelichting.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van InkoopAcademie. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het instituut: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van dit instituut genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben en die het de deelnemer ook laten ervaren. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor InkoopAcademie te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden InkoopAcademie dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met InkoopAcademie BV op 14-06-2022.

Algemeen

InkoopAcademie is al sinds 2011 bekend als dé inkoopopleider met business focus, relevante praktijkopleidingen en een verfrissende aanpak. Belangrijkste reden voor oprichting was dat er een kentering werd geconstateerd in het professionaliseren van het inkoopvak. Niet langer alleen aan de 'achterkant' van de organisatie (de leveranciers) maar juist aan de 'voorkant'. Daarmee benadrukt men de toename van het strategisch belang van de inkoper, een vakgebied dat niet langer is gelieerd aan een specialistische functiegroep maar juist in samenhang met alle disciplines in de totale organisatie moet worden belicht. De InkoopAcademie verzorgt kennisoverdracht, schept nieuwe inzichten en scherpt vaardigheden aan door middel van trainingen, workshops en leergangen. De beleving van de cursist vormt daarbij één van de belangrijkste uitgangspunten om trajecten tot een succes te maken. Tussentijdse evaluaties vormen voor InkoopAcademie een belangrijke graadmeter voor het toetsen van de tevredenheid. De evaluaties bieden hen de mogelijkheid tot bijsturing om te komen tot een optimale klanttevredenheid. De InkoopAcademie verzorgt voornamelijk trajecten binnen het open aanbod. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Binnen de trajecten zoals deze door de InkoopAcademie worden verzorgd, ligt de nadruk op persoonlijke aandacht en interactie. In de uitvoering werkt men vooral met veel beeldmateriaal omdat dit het meest tot de verbeelding spreekt en speelt men in op de ontwikkeling dat tekst steeds vaker wordt vervangen of begeleid door beelden. Docenten zijn specialisten op inhoud die het trainingsmateriaal vormgeven en blijven ontwikkelen. Naast praktijkervaring wordt van een trainer verwacht dat hij vooral gepassioneerd is om kennis te willen en kunnen delen. Trajecten zijn gebaseerd op drie belangrijke pijlers: de 'business focus', het 'emotionaliseren' van het inkoop vak (waarbinnen onder andere kernkwaliteiten als beïnvloeding, communicatie, persoonlijkheid en leiderschap een rol spelen) en een 'verfrissende aanpak' die uniek is en bijdraagt aan de borging van het geleerde. Hierbij gaat het om het creëren van een andere mindset/het out-of-the box denken. InkoopAcademie werkt met een kleine flexibele schil van vaste ZZP-ers die als trainer worden ingezet. Eventuele nieuwe trainers krijgen een gedegen inwerkperiode. Er is frequent en nauw contact met de trainers; de communicatielijnen zijn kort.

Continuïteit

De InkoopAcademie ziet voor de toekomst veel mogelijkheden om zich als professionele organisatie verder te ontwikkelen. Er worden zelfs internationale stappen gezet. Het strategisch belang van het inkoopvak wordt belangrijker waardoor de professionals binnen de diverse functiegebieden tot volwaardiger gesprekspartners moeten worden opgeleid. Dat vraagt van de organisatie kennis en inzicht ten aanzien van voortschrijdende marktontwikkelingen. De focus ligt continu en nauwgezet op monitoring van het vakgebied en de technologische ontwikkelingen van o.a. ondersteunende materialen. Fred Wittmaekers (gesprekspartner) is een gedreven persoonlijkheid die ontwikkelingen nauwkeurig in de gaten houdt en hierop inspeelt met allerlei creatieve ideeën. Op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van InkoopAcademie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trajecten moeten vooral tot de verbeelding spreken. Daartoe ontwikkelt men aansprekende leermiddelen zoals het werken met een e-Book, veel fotomateriaal, weinig tekst, het delen van documenten en veel interactie. Dankzij het uitwisselen van ervaringen en het stimuleren van interactie leert een individuele deelnemer veel van zijn mede-cursisten. Als basis binnen de leergang krijgt de deelnemer het advies om meteen de vertaalslag te maken naar de eigen organisatie. Binnen de trajecten krijgt men huiswerk en wordt het geheel afgesloten met een presentatie. Daarmee geeft de InkoopAcademie op een vloeiende manier gehoor aan een stuk borging van het geleerde. Om nog nadrukkelijker een bijdrage aan de borging te geven, organiseert men structureel terugkommomenten en is er nu ook de mogelijkheid voor een coachingstraject, waarbij er na afloop van de opleiding nog intensievere begeleiding gegeven kan worden. De flexibiliteit, de betrokkenheid en de gerichte transfer van toepassing van het geleerde naar de praktijk zijn voor de referenten o.a. redenen om de activiteiten van InkoopAcademie zeer hoog te waarderen.

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