

Klanttevredenheidsonderzoek

InkoopAcademie BV

29-03-2024



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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie				80%	20%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer②				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	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 Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Inkoopacademie BV (hierna Inkoopacademie te noemen) heeft al langere tijd ervaring met de opleidingsaanbieder. De keuze voor Inkoopacademie wordt onder meer als volgt toegelicht: "Hun zienswijze past bij mij. Je krijgt veel praktijkvoorbeelden en er wordt goed met je meegedacht", "Ik heb bij mijn connecties geïnformeerd en voor Inkoopacademie gekozen omdat het mij om het praktische ging. Andere aanbieders zitten meer op het theoretisch", "De aanpak bij Inkoopacademie is meer van deze tijd en sluit beter aan dan die van de concullega's. Daarom val ik steeds terug op Inkoopacademie", "Ik heb wel vaker opleidingen bij hen gedaan. De manier van lesgeven bevalt mij" en "Het kwam op mij redelijk praktisch, to the point en een beetje prikkelend over. Net een beetje anders."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De inschrijving verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens: “Ik heb mij via de website aangemeld. Ik kreeg relatief snel een bevestiging met een uitnodiging, compleet met routebeschrijving en parkeerinformatie”, “Ik kon snel terecht en heb alles ontvangen” en “Ze sturen netjes de inloggegevens en het trainingsmateriaal. Het is goed geregeld.” In sommige gevallen is er sprake van een intake: “Ik ben nog gebeld door de docent om te vragen naar mijn verwachtingen. Ik had aanvankelijk gekozen voor een andere opleiding. In overleg met de docent ben ik geswitcht” en “De docent is tevens de eigenaar. Ik heb een half uur met hem gesproken over het verschil tussen wat hij biedt en de concullega’s. Hij was eerlijk in de sterke en zwakke punten. Hij haalde anderen niet onderuit.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik kreeg twee weken van tevoren pas te horen dat de opleiding werd uitgesteld. Ze stelden voor om mij ter compensatie te helpen met bepaalde cases, maar ik had de opleiding nodig voor een salarisverhoging.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De inhoud van de opleiding wordt er naar de mening van de referenten goed in omschreven: “Het programma staat helder aangeduid op de website, compleet met doelgroep en niveau”, “Het was duidelijk wat je te wachten stond en het is ook uitgekomen”, “De onderwerpen staan goed omschreven. Dat was één van de redenen voor mij om de opleiding te gaan doen”, “Het komt 100% overeen met de werkelijkheid” en “Alles is klip en klaar, de speerpunten, het aantal dagen en de benodigdheden. De structuur is helder. De verwachtingen worden goed gemanaged.” Eén referent voegt nog toe: “De cursus was zelfs nog veel beter dan wordt gezegd in het programma. Het gaat veel dieper. Ze doen zichzelf een beetje te kort.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen over interactief gehalte, praktijkgerichtheid, actualiteit, structuur en afwisseling in werkvormen. Enkele reacties: “Ze gaven goede praktijkvoorbeelden”, “De indeling van de dagen is prettig. Tijdens en na het eten bespreek je de dingen nog na. Het zijn lange dagen maar je verveelt je niet”, “Je krijgt leuke opdrachten. Je kunt vragen stellen, voert discussies en wisselt ervaringen uit vanuit verschillende branches. Het gaat bijna vanzelf” en “De opdrachten en casussen zijn heel actueel en gevarieerd.” Men voegt nog toe: “Het is heel leerzaam en leuk”, “Het model wordt in stapjes aangeleerd. Na elk stapje wordt er geoefend om er beter in te worden” en “Je bent niet bezig met het stampen van rijtjes, maar je leert door te sparren over eigen praktijksituaties. Je wordt geleidelijk aan meegenomen door het hele proces.” Enkele referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Ik had wel een wat hoger tempo gewild” en “Wat meer theorie was niet onwelkom geweest.”

Opleiders

Aan de opleiders kent men uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toe. Men prijst hen om hun didactische en persoonlijke vaardigheden, praktijkervaring en kennis: “De docent hield er een prettige manier van lesgeven op na. Het was iemand met veel ervaring in de praktijk”, “De docenten waren heel kundig”, “Ze stond open voor vragen en kon de kennis goed overbrengen. Ze bracht veel leuke casussen mee uit de praktijk”, “De trainer was prettig in de omgang. Je kon hem alles vragen. Het was bij hem niet zozeer: ‘Ik praat en jullie luisteren.’ Hij was flexibel en stond open voor vragen” en “De docent is in staat een groep mee te nemen in zijn verhaal. Het is een mensen-mens, en een boeiend en geanimeerd spreker.”

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het lesmateriaal; er wordt één score 'drie' toegekend. Het materiaal bestaat grotendeels uit online lesstof en daarnaast uit wat aanvullend materiaal op papier. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het materiaal was allemaal online. Het was heel goed", "Er werden steeds mappen aangemaakt. Je kon inloggen, info bekijken en dingen met andere cursisten delen. Dat kan nu nog steeds. Je hebt levenslang toegang" en "De online omgeving leent zich goed om dingen op te zoeken." Ook worden er iPads uitgereikt: "Je kreeg een iPad tot je beschikking waar alles al op stond. Die mocht je na de training houden" en "Op de iPad stonden veel modellen met voorbeelden uit de praktijk. Ik gebruik hem nog steeds als naslagwerk." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kanttekening: "Het boek is als een verhaal geschreven. Soms mis je dan een lijstje of samenvatting om iets in op te zoeken" en "De topics in het interactieve e-book waren een beetje onlogisch ingedeeld." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We kregen alleen een boekje en wat slides, die niet bruikbaar zijn als naslagwerk. Ik had liever een theorieboek gehad."

Accommodatie

De accommodatie stemt alle referenten (zeer) tevreden. Men is te spreken over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid, de lesruimte en de voorzieningen: "De catering was tot in de puntjes verzorgd. Je kreeg sowieso een lunch in het restaurant, maar als je wilde kon je ook dineren met de leraren van andere leergangen, om praktijkvoorbeelden te bespreken", "De lesruimte was heel fijn ingericht. Je kreeg goede tussendoortjes en je kon het centrum in om te gaan lunchen", "Het hotel was goed. Er was een vaste ruimte voor de lessen en er was genoeg koffie en thee", "Het was in een woonhuis, maar ruim genoeg en prima geregeld, met een kamer voor ontvangst en een kamer voor de les" en "De catering en de bereikbaarheid waren perfect. Er was veel privacy." Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot: "Het was af en toe wat te warm of te koud" en "De kamer in het hotel was wat klein voor de groep. Het werd er een beetje benauwd."

Natraject

Over het natraject is negentig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' toegekend. De opleidingen worden veelal afgesloten met een presentatie door de cursist. Deze vindt vaak plaats op een terugkomdag. Men is tevreden over de aard van de opdracht, de begeleiding en terugkoppeling: "Je mag je presentatie van tevoren naar de docent sturen voor terugkoppeling", "Je past modellen toe op een persoonlijke casus. Ik heb er veel van geleerd. Het is nuttiger dan een examen", "Je beantwoordt vragen en krijgt feedback van je medecursisten. De uitslag krijg je aan het einde van de dag", "De opdracht past goed bij de training. Je moet informatie vergaren binnen je organisatie. Er wordt continu aandacht aan geschonken door de docent" en "Het mooie is dat het een heel persoonlijk verhaal wordt, gericht op jouw werksituatie." De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Enkele tevreden gestemde referenten zijn lovend over de terugkomdag: "Fijn dat je nog even stil kunt staan bij wat je in de praktijk gedaan hebt en wat er beter kan" en "Het is goed dat er tijd tussen zit om de stof te verwerken en conclusies te trekken." Een ander zet een kritische noot: "Je neemt er niet zoveel van mee, al is het leuk om elkaar weer even te zien." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De terugkomdag stond voornamelijk in het teken van evalueren. Ik had nog graag wat meer lesstof gehad." Men toont zich enthousiast over de nazorg: "De docent is nog bij ons langs geweest", "Ik werd nog gewezen op een vervolgopleiding op strategisch niveau", "Je kunt nog coachmomenten krijgen bij de docenten" en "Je kunt nog altijd kosteloos terecht bij de docent voor vragen en advies." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men aan: "Ik kan het goed gebruiken in mijn werk. Ik heb er veel aan gehad", "Ik heb er veel van opgestoken. Op een aantal punten heb ik bevestiging gekregen dat het anders kan", "Je leert er de praktijk en kunt er vervolgens mee uit de voeten", "Door al die cursisten uit verschillende branches, krijg je plenty praktijkvoorbeelden die je kunt gebruiken in je dagelijks werk", "Ik ben tijdens de training op het idee gekomen om te reorganiseren. Het plan is voor 70% te danken aan de adviezen uit de training. Ik ben heel blij dat ik voor deze opleidingsaanbieder heb gekozen" en "Naar aanleiding van de training doe ik nu door heel Europa roadshows met presentaties over onze inkoopafdeling."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van Inkoopacademie leidt tot (zeer) tevreden reacties. De bereikbaarheid en de beantwoording per telefoon en e-mail zijn goed en snel. De facturering is naar wens, evenals de serviceverlening. Enkele referenten zeggen ieder: "Je kunt hen goed bereiken", "Mijn vragen worden goed beantwoord", "Ik heb nergens problemen mee gehad. Alles is soepel verlopen", "Je kunt makkelijk met hen in contact komen. Alles is duidelijk. Ik voel me er erg op mijn gemak bij" en "De registratie, de betaling, de bevestiging, de facturering, alles komt wanneer verwacht en is netjes op orde."

Relatiebeheer

Alle referenten die een score toekennen aan het relatiebeheer, zijn er (zeer) tevreden over. Inkoopacademie besteedt op diverse manieren aandacht aan het onderhouden van de relatie. Enkelen vertellen: "Je krijgt genoeg e-mails met nieuwtjes", "Ik krijg af en toe eens een bericht, bijvoorbeeld over het overzetten van lesbestanden. Er wordt dan ook meteen gevraagd hoe het gaat, en of je nog iets nodig hebt" en "De sparringmomenten met de trainer zijn heel persoonlijk. Je kunt merken dat hij dingen van je heeft opgeschreven en onthouden." Een ander voegt nog toe: "Ze zijn bezig een opleidingskanaal op te zetten voor oud-deelnemers in de trend van 'een leven lang leren'. Er komen video's op te staan met elke week een nieuw onderwerp" en "Op de online omgeving kun je blijvend contact leggen met je docenten en medecursisten." Verder zegt men: "Ik kom Inkoopacademie regelmatig tegen bij evenementen", "Ze vertonen zich veel in het netwerk", "Ik zie hen regelmatig op LinkedIn." Enkelen hebben ieder nog wel een verbeterpunt: "Er is een groep waarin alle ex-deelnemers zitten. Daar zou misschien actiever informatie over gedeeld kunnen worden" en "Ik zou wel graag eens per jaar een inkoopblad toegestuurd willen krijgen." Twee van de tien referenten geven geen oordeel over het relatiebeheer, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn acht van de negen referenten die hun mening op dit punt geven tevreden tot zeer tevreden; één respondent kent een score 'drie' toe. Enkele (zeer) tevreden referenten: "Ze zijn niet de goedkoopste, maar ik heb er wel veel aan gehad", "Het is niet extreem duur. Ik denk dat het vrij reëel is", "De kwaliteit is goed, en kwaliteit kost geld", "Het is iets duurder dan bij een andere aanbieder, maar er zit een lunch en een diner bij" en "Ik ken soortgelijke cursussen die dubbel zo duur zijn. Die zijn dan verspreid over meerdere weken, maar dat is niet nodig. Dit is intensiever." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "Ik vind het een grote investering. Ik vind de dure lunch en de iPad fijn en leuk, maar ook een beetje zonde, en het diploma is in de markt niet zoveel waard. Je krijgt niet erg veel theorie." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Inkoopacademie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder noemt men allereerst de kwaliteit van de docenten: “De docent was enorm betrokken bij de deelnemers. Hij keek echt naar de casussen en wat erbij speelde. Hij kwam daar uitgebreid op terug. Hij stimuleerde bovendien erg het teamwerk”, “De docenten snappen de praktijk” en “Onze docent heeft erg veel ervaring en kan het ook goed communiceren. Ik bleef mij verbazen hoe hij de stof overbracht en de actualiteit erin verweefde, met veel voorbeelden vanuit de huidige markt. Hij had zich goed verdiept in alle vier de organisaties van de deelnemers. Hij kon er echt over meepraten.”

Ook de inhoud van de trainingen, de kleine groepsgrootte en de praktijkgerichtheid geven aanleiding tot tevredenheid: “Het is de manier van lesgeven die het zo prettig maakt. Ze sluiten aan bij de praktijk met voorbeelden. Ik wil geen rijtjes uit mijn hoofd leren of bergen huiswerk. Alles wat je leert, leer je hier in de les”, “De oefeningen zijn fijn omdat je het van diverse kanten leert zien”, “Je moest al tijdens de training dingen gaan uitzetten in je eigen organisatie. Heel anders dan bij andere instituten”, “Het is heel praktijkgericht. Het wordt een beetje prikkelend gebracht, waardoor je over gevestigde meningen gaat nadenken”, “Het is niet zo formeel. Het zijn kleine groepjes. Daardoor zoek je makkelijker contact als je ergens tegenaan loopt” en “Het is bij Inkoopacademie geen kwestie van een boek lezen met modellen, maar ze pakken er echt de praktijk bij. Ze draaien het om, ze nemen de situatie bij de kop en stellen de vraag welke modellen erbij passen.” Naast deze lovende woorden zijn er ook een paar verbeterpunten: “Het juridische aspect was een beetje onderbelicht”, “De docent heeft soms wat veel persoonlijke verhalen, dat mag wel wat minder”, “Ik zou willen dat er meerdere locaties waren in het hele land” en “Ik heb zo’n beetje alle opleidingen gedaan die er zijn bij Inkoopacademie. Ik hoop dat er nieuwe verdiepende opleidingen komen, bijvoorbeeld over nieuwe regelgeving.” Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van Inkoopacademie aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met InkoopAcademie BV op 29-03-2024.

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 hun 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