

Klanttevredenheidsonderzoek

International Anti Crime Academy

22-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van International Anti Crime Academy 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 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				10%	90%
Accommodatie					100%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij de International Anti Crime Academy (hierna genoemd IACA) wordt door alle geïnterviewden zeer positief beoordeeld. De eenvoud van de inschrijvingsprocedure, de bestaande relaties met de organisatie en de duidelijke communicatie worden als sterke punten genoemd. Het instituut wordt vaak gezien als voorkeursleverancier op het moment dat de inschrijving via de werkgever verloopt. Een respondent geeft aan: "Via mijn werkgever is de inschrijving geregeld en dit was ook de preferred supplier." Veel geïnterviewden zijn bij het instituut terechtgekomen via aanbevelingen van collega's, eerdere ervaringen of doordat het instituut al bekend was binnen de organisatie. Wat betreft de snelheid en het gemak van inschrijvingen, zijn de meeste geïnterviewden zeer tevreden. De contacten met het instituut verlopen soepel, mede door de goede organisatie en duidelijke communicatie. Een respondent vult aan: "Mijn teammanager heeft dit geregeld voor ons. Ik heb wel zelf even contact gehad met hen over wat er allemaal moest gebeuren. De inschrijving verliep ook via mijn werkgever."

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn is over het algemeen zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals het vooraf op papier staat. De meeste geïnterviewden geven aan dat ze goed geïnformeerd zijn over het standaardopleidingenaanbod via de website van het instituut en hun eigen werkgever. De brochures en de website van het instituut worden als duidelijk en informatief ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "Ik ben zeer tevreden, het was gewoon heel duidelijk." De inhoud van het lesprogramma, zoals het op papier staat, wordt eveneens positief beoordeeld. Een respondent zegt: "Het wordt ingevoerd in ons eigen opleidingssysteem, dus dat is altijd een bepaald format. Daarom is het heel overzichtelijk voor ons." Wat betreft de financiële kant van de zaak, zijn de meeste geïnterviewden tevreden met de duidelijkheid en correctheid van de prijsopgave. Een respondent geeft echter aan: "Ik moest wel heel erg zoeken tussen de verschillende varianten van de opleiding en wat de kosten waren." Dit suggereert dat er ruimte is voor verbetering in de presentatie van de informatie op de website.

Uitvoering

De opleidingen worden conform afspraak uitgevoerd en sluiten goed aan bij de werksituatie van de deelnemers. Een respondent zegt: "Het kwam goed overeen met wat er van tevoren stond vermeld over de cursus. De inhoud sloot goed aan bij mijn praktijk." Er is een zeer goede afwisseling tussen theorie en praktijk. De trainingen bevatten een goede balans tussen interessante informatie en praktische toepassingen. De didactische werkvormen, waaronder klassikale lessen, interactieve opdrachten en rollenspellen, worden als zeer effectief en prettig ervaren. Een respondent zegt: "Het was een heel interactief programma, dat was heel prettig. Leuk om elke dag af te sluiten met een testje, dat was heel fijn." Een ander voegt toe: "Heel leuk dat we een rollenspel doen om dingen te oefenen, dat was heel leerzaam." De aparte cursistbegeleiding wordt eveneens gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: "Het was super interactief, daar was ik heel blij mee. Het was een kleine groep, dus we kregen ook lekker veel tijd per persoon." Een andere geïnterviewde merkt op: "Er wordt echt goed bijgestuurd als de groep het niet snapt en ook is er voldoende tijd voor individuele aandacht."

Opleiders

De opleiders worden door de geïnterviewden unaniem zeer positief beoordeeld. Zij vinden de trainers kundig en ook de inhoudelijke en didactische kwaliteiten worden als uitstekend ervaren. De trainers gaan goed in op zowel individuele als groepsvragen, wat de leerervaring voor iedereen relevant maakt. "Er wordt heel goed ingegaan op vragen, en er wordt goed onderscheid gemaakt tussen individuele en groepsvragen," merkt een geïnterviewde op. De begeleiding van de cursisten is goed, waarbij zowel de fysiek aanwezige als de online studenten goed worden ondersteund. Een respondent geeft aan: "De docenten doen het heel goed. Wat ik heel fijn vind, is dat er zowel iemand is voor de mensen die fysiek aanwezig zijn als voor de online studenten." Ook zijn de geïnterviewden zeer tevreden over de feedback die gegeven wordt. Een geïnterviewde zegt: "Ze hebben heel veel expertise, en dat merk je in de kwaliteit van feedback." Verder wordt er goed ingespeeld op niveauverschillen tussen de deelnemers en wordt er gebruik gemaakt van praktijkvoorbeelden in de uitleg. "De docenten waren heel deskundig, maar ook didactisch goed. Ze kwamen met hele goede praktijkvoorbeelden waardoor ze toch je aandacht konden vasthouden," aldus een respondent.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door het instituut wordt gebruikt, wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. De toegang tot hoogwaardige hulpmiddelen via een online portaal wordt als bijzonder waardevol ervaren. Een respondent zegt: "De toegang tot een database met goede hulpmiddelen is erg nuttig. Ik maak er zeker nog gebruik van en laat soms ook collega's zien hoe dingen in elkaar zitten. Het is goed te gebruiken als naslagwerk." Het trainingsmateriaal zelf, dat bestaat uit diverse digitale bronnen en applicaties, wordt als uitstekend en goed georganiseerd beschouwd. Een geïnterviewde merkt op: "Dit zit allemaal in hun online portaal en is prima geregeld. Hier zitten ook allerlei applicaties in." De digitale leeromgeving biedt een breed scala aan bronnen die bijdragen aan een effectieve leerervaring. Wat betreft de transfer van het geleerde naar de praktijk, wordt er gebruik gemaakt van authentiek bedrijfsmateriaal en praktische tools die de deelnemers kunnen blijven gebruiken.

Een respondent zegt: “Ik heb echt hele goede tools leren gebruiken die ik nog steeds gebruik.” De leeromgeving zelf wordt als gebruiksvriendelijk en ondersteunend ervaren. Een geïnterviewde merkt op: “De leeromgeving is goed en het programma biedt fijne tips en informatie.” Het gebruik van platforms zoals Moodle, waarin diverse oefeningen zijn opgenomen, draagt bij aan een flexibele en effectieve leerervaring. Een andere respondent zegt: “Fijne leeromgeving, zowel fysiek als online beschikbaar.”

Accommodatie

De meeste respondenten zijn tevreden over de voorzieningen en de locatie. De bereikbaarheid en parkeergelegenheid worden goed bevonden, ondanks dat sommige locaties wat verder weg zijn. Een geïnterviewde zegt: “De ontvangst was ook goed, en het was prettig dat je een laptop kon krijgen. Er werden ook goede pauzes gegeven.” De lunch en andere cateringfaciliteiten zijn uitstekend. Een respondent merkt op: “Genoeg parkeergelegenheid en een goede lunch, dus het was echt super.” De uitstraling en het comfort van de lesruimtes worden ook gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: “Prachtige locatie, je krijgt ook aanbevelingen over waar je kunt parkeren en de lunch is ook goed.” De locaties worden als gemakkelijk bereikbaar en vindbaar omschreven. Een extra voordeel dat door een geïnterviewde wordt genoemd, is de mogelijkheid om met korting een hotel te boeken. Dit wordt als zeer handig ervaren, vooral voor degenen die van ver moeten komen.

Natraject

De opleiding wordt doorgaans afgerond met een opdracht en een certificaat. Er komen nog verdere modules die je kunt volgen, en op LinkedIn wordt er nog informatie gedeeld. Er vindt ook een eindevaluatie plaats, zowel schriftelijk als mondeling. Het instituut verricht nog diverse activiteiten in het natraject om de implementatie van het geleerde te bevorderen. De deelnemers worden aangemoedigd om het geleerde direct in de praktijk toe te passen en om contact op te nemen met de docenten voor verdere vragen en ondersteuning. Een geïnterviewde zegt: “Er is een eindevaluatie, en mensen worden aangemoedigd om er gelijk mee aan de slag te gaan en contact op te nemen met de docenten voor vragen.” De gestelde opleidingsdoelen worden over het algemeen bereikt, en de deelnemers zien het resultaat van het geleerde in de praktijk. Hoewel de meeste feedback zeer positief is, wordt er een verbeterpunt genoemd met betrekking tot de uitleg van het examen. Een respondent geeft aan: “Je doet het SVPB-examen en in de les word je daarop voorbereid. Ze zouden echter meer kunnen uitleggen, want het examen was een beetje vaag en onduidelijk voor veel mensen.”

Organisatie en Administratie

De algemene tevredenheid is hoog, waarbij de meeste respondenten aangeven dat alles perfect is geregeld. Specifieke afspraken, zoals terugkoppeling over aantallen deelnemers, slagingspercentages en presentielijsten, worden goed nageleefd. Een respondent zegt: “Van begin tot eind is alles gewoon supergoed geregeld. Je wordt ook goed meegenomen in hoe je moet inloggen.” De bereikbaarheid van medewerkers wordt als uitstekend ervaren. De gevraagde informatie wordt altijd op tijd geleverd, en afspraken worden correct nagekomen. Een geïnterviewde geeft aan: “Ze zijn echt heel behulpzaam. Je kunt bijvoorbeeld ook een laptop lenen. Ze zijn echt servicegericht.” Eventuele klachten worden snel en naar tevredenheid opgelost. Een respondent zegt hierover: “Ik ben absoluut tevreden. Heb ook een aantal keer gebeld in de voorbereiding met wat vragen en ik werd gelijk teruggebeld. Dat is heel fijn.”

Relatiebeheer

De referenten ervaren de relatie met IACA als zeer positief. De communicatie verloopt soepel, er is een proactieve benadering en de persoonlijke aandacht wordt zeer gewaardeerd. Een respondent zegt: “Alle communicatie gaat via het portaal en mail. Wat ik ook heel leuk vind, is dat er echt persoonlijk contact is. Ik kwam na een aantal jaar weer terug om een cursus te doen en toen wisten ze nog wie ik was. Dat vind ik echt heel bijzonder.” Veel respondenten geven aan dat ze goed op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en dat het contact met het instituut prettig en professioneel is. De meeste geïnterviewden hebben via LinkedIn of andere platforms contact met het instituut en zijn tevreden met de manier waarop ze geïnformeerd worden over nieuwe modules en ontwikkelingen. Hoewel sommige respondenten aangeven dat ze zelf actief moeten blijven om op de hoogte te blijven, vinden ze dit meestal voldoende. Een geïnterviewde merkt op: “Ik check zelf op hun site welk aanbod ze hebben. Ik krijg geen mails verder, maar dat vind ik wel prima, hoewel het misschien een gemiste kans voor hen is.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; ze krijgen waar voor hun geld. Veel respondenten geven aan dat de opleidingen via hun werkgever zijn geregeld, wat de beoordeling van specifieke prijsafspraken bemoeilijkt. Hierdoor kunnen vijf referenten geen score geven. Ondanks dit algemene gegeven, wordt de kwaliteit van de opleidingen hoog gewaardeerd in verhouding tot de prijs. Een geïnterviewde zegt: "Echt een goede prijs, je krijgt echt hele goede kwaliteit voor het aantal dagen en de kennis die ze brengen." Een ander voegt toe: "Prijs en kwaliteit staan zeker in verhouding en ik ben er erg tevreden over."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut is overwegend zeer hoog. De sterke punten van het instituut worden duidelijk naar voren gebracht door de geïnterviewden. De deskundigheid van de trainers, de persoonlijke benadering en de praktische toepasbaarheid van de cursussen worden als belangrijkste sterke punten genoemd. Een geïnterviewde merkt op: "Ik ben heel tevreden. Vooral over de praktische relevantie van de cursus. Ze hadden echt kennis over verschillende sectoren en kwamen met goede antwoorden en werd goed met je meegedacht." Hoewel de algehele tevredenheid hoog is, wordt er ook een enkel verbeterpunt genoemd. Een geïnterviewde suggereert dat de communicatie over het examenproces duidelijker kan. De meeste respondenten geven aan dat ze het instituut zeker zouden aanbevelen, niet alleen vanwege de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, maar ook vanwege de goede organisatie en de persoonlijke aandacht. Een respondent zegt: "Ik vind ze heel klantvriendelijk en organisatorisch sterk. Ik zou ze ook zeker aanbevelen en ga ook zeker de vervolgcursus volgen." Een ander voegt toe: "Ik ben eigenlijk gewoon heel tevreden. Ik ben in alles positief verrast van hoe het geregeld is tot de inhoud van de cursus."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met International Anti Crime Academy op 22-08-2024.

Algemeen

International Anti Crime Academy (IACA) is sinds 2013 actief als opleider op het gebied van criminaliteitsbestrijding, (digitaal) onderzoek en opsporing. Met het ontwikkelen en verzorgen van unieke opleidingen ondersteunt IACA professionals op het gebied van (digitale) opsporing, openbare orde, internationale veiligheid of tactisch onderzoek. Het opleidingsinstituut biedt een breed scala aan praktische, klassikale beroepsopleidingen en trainingen over onderwerpen als informatiegestuurd werken, Open Source Intelligence, Social Media Intelligence, opsporing, openbare orde en internationale veiligheid. De opleidingstrajecten worden op zowel mbo- als hbo-niveau gegeven; het niveau is afhankelijk van het vakgebied. Borging van het geleerde heeft bij alle trajecten veel aandacht. IACA vindt het belangrijk dat deelnemers zelfstandig verder kunnen. Zij hebben na de opleiding nog geruime tijd toegang tot het LMS en de trainers blijven altijd beschikbaar voor vragen en ondersteuning. Deskundige trainers, de goede faciliteiten en het feit dat alle opleidingen worden geëvalueerd door specialisten binnen het operationele werkveld, maken de diploma's van IACA waardevol. De trainingen vinden plaats op de eigen goed geoutilleerde accommodatie in Rijen of op andere zorgvuldig geselecteerde locaties. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

De lat ligt hoog en er wordt dan ook gestreefd naar kwalitatieve hoogwaardige opleidingen en trainingen. In het kader van kwaliteitsmanagement beschikt IACA over een ISO 9001 certificaat. Ook is het instituut geregistreerd bij het CRKBO (Kwaliteitscode Opleidingsinstellingen Kort Beroepsonderwijs).

IACA werkt met vaste trainers. Allen zijn afkomstig uit het werkveld en hebben feeling met de praktijk. Om op de hoogte te blijven van de steeds veranderende criminele praktijk en voortschrijdende technieken en uit maatschappelijk oogpunt ondersteunen zij verschillende overheidsdiensten en particuliere organisaties bij diverse criminele vraagstukken. Alle opleidingen van IACA zijn in eigen beheer en vanuit de eigen expertise ontwikkeld en altijd gebaseerd op de meest actuele kennis, methodieken, procedures en wetgeving. IACA doet voortdurend onderzoek naar nieuwe ontwikkelingen en bewaakt daarmee de kwaliteit van de opleidingen zorgvuldig. Zo volgen zij de trends op de voet en voegen zij voortdurend voorbeelden toe uit de actualiteit. Uiteraard verdiept IACA hierbij zich in de actuele ontwikkelingen rond AI. De trainers en de coördinator werken nauw samen, wisselen uit en bewaken als team de kwaliteit. Trainingsmateriaal wordt door de trainers zelf ontwikkeld en up-to-date gehouden. De trainingsgroepen worden met zorg samengesteld. Met tussentijdse evaluaties en digitale eindevaluaties zorgt IACA voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Met ruime kennis en ervaring op het gebied van criminaliteitsbestrijding, (digitaal) onderzoek en opsporing levert IACA gespecialiseerde opleidingen die door de markt worden gevraagd. Het instituut is toonaangevend en kent een trouwe kring van vaste klanten. Ook nieuwe deelnemers weten IACA dankzij mond-tot-mondreclame goed te vinden. Het instituut zet in op deze gewaardeerde manier van werken te blijven voortzetten. De zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van IACA voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij IACA staat overdragen van kennis, vaardigheden en competenties uit het specifieke vakgebied centraal. Er is een intensieve uitwisseling met organisaties in het vakgebied. De opleidingen die IACA aanbiedt, zijn specifiek gericht op mensen met werkervaring binnen het vakgebied en mensen die zich daarin graag verder willen verdiepen. Nagenoeg alle klassikale opleidingen en trainingen worden ook hybride verzorgd. Daarnaast bedient IACA de klanten met e-learning's, tutorials en video's in het LMS, waartoe de deelnemers toegang blijven houden. Om dit leerplatform verder te ontwikkelen is een developer in dienst genomen. IACA zet niet alleen kwalitatief goede opleidingen neer, maar biedt ook een goede accommodatie en een prettige sfeer. Deelnemers blijven dan ook met plezier komen.

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