

Klanttevredenheidsonderzoek

TenderAcademie B.V

16-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TenderAcademie B.V 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	8

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			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering		10%		10%	80%
Opleiders			10%		90%
Trainingsmateriaal		10%	10%	30%	50%
Accommodatie②				60%	30%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			20%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				10%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in de accommodatie.
- ③ Vijf referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van TenderAcademie B.V. (hierna TenderAcademie) nemen tien referenten deel. De motieven om voor TenderAcademie te kiezen zijn uiteenlopend. Een respondent vertelt dat hij de organisatie al kent vanuit het verleden en “altijd goed contact heeft met deze organisatie.” Hij geeft aan dat hij zich direct inschreef nadat zijn interesse was gewekt door een nieuwsbrief.

Een andere respondent zocht naar basiskennis over het onderwerp en kwam uit bij TenderAcademie, omdat “zij een heel interessant pakket aanboden met een duidelijke lijn.” Wat hem vooral aansprak, was dat “de opleiding goed gericht was op de informatie die ik nog miste.”

Een derde referent raakt geïnteresseerd wanneer een kennis hem op de training wijst. “Ik hoorde dat het een goede training was en had behoefte aan meer informatie over AI en de toepassingen ervan.” Niet alle ervaringen zijn zonder kanttekeningen. Zo noemt een deelnemer dat haar training meerdere keren is verplaatst door onvoldoende inschrijvingen, maar prijst tegelijk de geboden oplossing: “TenderAcademie heeft het netjes opgelost.”

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma dat door TenderAcademie wordt aangeboden. Iedereen spreekt zich hier positief over uit. Een van hen licht toe dat hij op basis van het programma “een goed idee had van wat de training zou inhouden.”

Toch ziet niet iedereen het programma als volledig. Een neutrale respondent noemt het programma van de leergang Tenderprofessional I “prima”, en waardeert vooral de telefonische toelichting van een medewerker. Achteraf mist ze één aspect: “Ik had graag nog een stukje over AI in de training gezien.”

Uitvoering

Bijna alle referenten zijn tevreden over de manier waarop TenderAcademie de verschillende trainingen uitvoert; tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Een van hen noemt het “een dagcursus waarbij theorie en oefeningen elkaar afwisselden.” Volgens hem zorgt dat voor “een goede balans én voor aansluiting op de praktijk.” Hij waardeert dat deelnemers eigen voorbeelden mogen inbrengen en dat “iedereen de gelegenheid had om vragen te stellen, die ook netjes werden beantwoord.” Hij vat het samen als “gewoon een goede training.”

Een tevreden deelnemer vertelt dat zij de training “leuk en leerzaam” vond. Hoewel zij er vrij blanco inging en niet precies wist wat zij kon verwachten, ervaaarde zij de inhoud als nieuw en relevant. “Het was interactief en echt toegespitst op aanbestedingen, met veel dialoog en oefeningen.” De groepsgrootte vindt zij prettig en zij spreekt van “een leuke mix van mensen met verschillende ervaringen en achtergronden.” Wel merkt zij op dat de docent “iets te veel liet zien van wat er mogelijk is in de Advanced-training.” Voor haar was dat op dat moment “niet relevant en had dat niet gehoeven.”

Een andere respondent noemt de training SMART Schrijven “heel leuk” en zegt vooraf te zijn gewaarschuwd voor de docent, die “positief kritisch” kan zijn. “En dat klopte ook, maar hij deed dat op een hele duidelijke en leuke manier, met veel humor.” Ze waardeert de praktische insteek en geeft aan veel te hebben gehad aan de feedback: “Hij had een groot rood kruis gezet door een deel van mijn tekst - ‘Dat moet je nooit zeggen!’ - maar daarna gaf hij hele praktische tips over hoe het beter kon én hoe ik er toch mijn eigen persoonlijke stempel op kon zetten.” Wel merkt ze op dat het soms lastig is om de vertaalslag te maken als andere deelnemers aan een totaal andere opdracht werken: “Het was daardoor niet altijd even relevant voor mij.”

Eén referent is uitgesproken ontevreden. Ze vertelt dat een van de docenten “tot twee keer toe een opmerking maakte op een manier die ik als ongemakkelijk ervoer.” Ze besluit het op dat moment niet bespreekbaar te maken, “omdat ik dat niet passend vond,” maar geeft aan dat het voor haar “niet professioneel en niet oké” voelde. Wel heeft zij waardering voor de inhoud van de training: “Die vond ik heel interessant en daar had ik iets aan.”

Opleiders

Negentig procent van alle referenten is zeer tevreden over de opleiders en trainers die door TenderAcademie worden ingezet. De waardering geldt niet alleen hun deskundigheid, maar ook hun manier van presenteren. Een respondent noemt de docent “leuk” en prijst haar kennis van zowel AI als aanbesteden, waarbij ze steeds “de link legde tussen beide onderwerpen.” Wat vooral opvalt is haar benadering: “Ze werkte met eigen voorbeelden, deed dat met humor en op een laagdrempelige manier.”

Een andere geïnterviewde ervaaert de docenten als echte specialisten, die “de stof op een mooie en vaak grappige manier brachten, waardoor het bleef hangen.” Een derde respondent is positief verrast door de docent. Zij vertelt dat deze “echt veel verstand van zaken” heeft en op een leuke manier het proces toelicht. “Hij liet me bijvoorbeeld inzien hoe vaag sommige woorden zijn. Ik hoor zijn commentaar nog steeds terug in mijn hoofd als ik een tekst schrijf. Maar op een positieve manier - hij wist echt het plezier van schrijven over te brengen.”

Niet elke ervaring is zonder nuance. Een referent die zich noch tevreden, noch ontevreden noemt, heeft een training gevolgd die werd begeleid door twee docenten. Over de eigenaresse is zij positief: “Prettig, professioneel en fijn in de omgang.” Over de andere docent was zij minder tevreden vanwege de eerder vermelde reden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt verschillend gewaardeerd door de referenten. Acht van de tien zijn tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt dat de deelnemers na afloop de presentatie ontvangen en daarbij “als geheugensteuntje een geplastificeerd kaartje kregen om prompts mee te maken.” Ze voegt toe: “Dat gebruik ik nog steeds. Daarnaast zijn er allerlei voorbeeldprompts per mail gedeeld.” Een andere referent is eveneens positief en licht toe dat het materiaal bestaat uit lesboeken en een werkboek. “Per cursusdag kreeg je de stof per mail, maar ook uitgeprint. Daarnaast was er een aanbevolen literatuurlijst. Alles was goed verzorgd.”

Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan dat ze ook graag een digitale versie van het materiaal had willen ontvangen. Een zeer tevreden deelnemer ziet eveneens een aandachtspunt en wijst op de spreiding van informatie: “Het huiswerk stond de ene keer in de werkmap en de andere keer in de presentatie. Eén plek geeft minder verwarring.”

De deelnemer die minder tevreden is, noemt vooral de vorm van het lesmateriaal als verbeterpunt. Zij vertelt dat het materiaal voor de training SMART Schrijven bestaat uit allerlei losse A4'tjes, “bijvoorbeeld met lijsten van woorden die je beter kunt vermijden en handige checklists.” Hoewel ze deze documenten nog steeds gebruikt, merkt ze op dat “het hele opleidingsmateriaal best veel papierwerk is.” Ze zou het prettiger vinden als alles wordt samengevoegd in een werkboek of digitaal beschikbaar is als pdf's: “Nu sleep je een zware map mee, waar soms ook nog papieren uitvallen.”

Accommodatie

TenderAcademie werkt met twee locaties, in Uitgeest en in Utrecht. Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie waar zij de training hebben gevolgd. Een van hen noemt de locatie “mooi” en vertelt dat je “wel wat verderop moest parkeren en dan een stukje door een natuurgebied moest wandelen. 's Middags kon je ook lekker naar buiten in de pauze.” Niet voor iedereen is de locatie direct duidelijk. Een respondent merkt op dat “de accommodatie even zoeken was”.

Een andere deelnemer is vooral te spreken over de voorzieningen: “Alles was goed geregeld, met lekker eten, drinken en een fijne lunch.”

Ook een vierde referent is positief over de accommodatie. Zij omschrijft de locatie als “prettig en gezellig” en waardeert de catering, waarbij je dieetwensen kunt aangeven. Wel merkt zij op dat de afstand voor haar wat ver is, “maar dat was mijn eigen keuze.” Zij benadrukt dat de opleidingslocatie centraal in het land ligt en goed bereikbaar is, “zowel met het OV als met de auto.”

Eén van de referenten heeft de training in company gevolgd en heeft om die reden geen waardering voor de accommodatie gegeven.

Natraject

De respondenten vinden dat TenderAcademie op een goede manier vorm geeft aan het natraject. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over.

Een van de referenten vertelt dat er een eindopdracht en een examen onderdeel waren van de afronding, en dat zij zich daar goed op voorbereid voelde. Zij geeft aan ook na afloop nog contact te hebben met TenderAcademie, bijvoorbeeld voor hulp bij tenders. “De afsluiting, inclusief diploma-uitreiking, was leuk verzorgd. Het heeft mij veel extra kennis gebracht en een spiegel voor mezelf. Ik heb geleerd welke rollen er liggen en hoe ik daarmee om kan gaan.” Zij waardeert vooral de praktische invulling: “We hebben verschillende rollen geoefend, een leuke manier van brainstormen geleerd en ook taalkundig het een en ander bijgeleerd. Daarnaast heb ik beter geleerd hoe ik met AI kan werken én hoe ik collega's op een goede manier kan benaderen om informatie te verkrijgen.”

Een andere respondent sluit zich daarbij aan. Zij voelt zich voldoende voorbereid op het examen, al merkt ze op dat ze zich enigszins heeft verkeken op de hoeveelheid stof. “Hoewel dat duidelijk in het programma stond, vond ik de combinatie met mijn drukke werk soms pittig.” Desondanks heeft de opleiding haar veel gebracht: “Het heeft mij rust en structuur gegeven: ik weet nu beter hoe ik mijn werkzaamheden moet invullen om efficiënt naar een resultaat toe te werken. Maar het belangrijkste is misschien nog wel dat ik heb geleerd hoe ik rust bij mezelf kan creëren in dit proces.” Een derde deelnemer noemt de terugkomdag intensiever dan verwacht: “Die was pittiger dan ik dacht. Dat had ik wel eerder willen weten. Tegelijkertijd vond ik het ook heel goed.” Ze blikt positief terug op het geheel en spreekt van “een hele leuke leergang met een hechte, kleine groep deelnemers.”

Tot slot vertelt een referent dat zij na afloop nog benaderd is voor een evaluatie. De training heeft haar vooral geholpen bij het praktisch toepassen van AI. “Ik heb inzicht gekregen in het gebruik van prompts, waardoor ik AI nu gerichter kan inzetten.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat TenderAcademie de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail.

Een respondent geeft aan dat hij zelf weinig contact heeft gehad met de organisatie, maar dat “de mails en communicatie prima” waren. Een ander is uitgebreider en benadrukt dat “de administratie en organisatie goed benaderbaar” zijn. Hij waardeert dat er een Whatsappgroep is aangemaakt waarin alle informatie wordt gedeeld en waar deelnemers terecht kunnen met vragen. “Als er iets was, werd het snel opgelost. Alle lof!”

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop TenderAcademie het relatiebeheer vormgeeft. Het contact wordt onderhouden via incidentele mailings en af en toe persoonlijk contact, wat door de meeste respondenten als prettig wordt ervaren. Een van hen vertelt: “Ik ontvang informatiemails en volg ze ook via LinkedIn. Dat is allemaal netjes geregeld.”

Een andere referent benadrukt het belang van continuïteit: “Wij hebben een vaste contactpersoon en dat is erg fijn. Zij kent de organisatie echt goed.” Ook de frequentie van de mailings wordt door meerdere respondenten als aangenaam ervaren.

Twee (neutrale) respondenten zijn minder positief over dit onderdeel. Eén van hen vindt de frequentie van de mailings te hoog, terwijl de ander aangeeft dat hij nog steeds berichten ontvangt over opleidingen, terwijl hij daar inmiddels geen belangstelling meer voor heeft: “Wat mij betreft mogen die stopgezet worden.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf van de tien referenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, omdat de training door hun werkgever is betaald. De referenten die hier wél een oordeel over hebben, zijn overwegend positief. Een van hen vertelt: “De prijs-kwaliteitverhouding vond ik helemaal goed. Het was geen goedkope opleiding, maar ik heb er enorm veel kennis uit gehaald.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn overwegend positief voor de open trainingen van TenderAcademie. Bijna alle referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken. De combinatie van theorie, praktijkoefeningen, ruimte om vragen te stellen en ervaringen te delen, aan de hand van een duidelijke structuur, maakt de training of leergang volgens velen waardevol en direct toepasbaar.

De deskundigheid en uitstraling van de bevoegen en gedreven docenten worden regelmatig genoemd. Een referent benadrukt expliciet “de bekwaamheid en ervaring van de docenten, en de professionaliteit van de hele organisatie.” Ook de mogelijkheid om te werken met een eigen casus draagt bij aan de praktische relevantie van de training.

Het naslagwerk wordt gewaardeerd, evenals aanvullende onderdelen zoals de Aikido-workshop, die door een deelnemer wordt omschreven als “verrassend leuk en waardevol.”

Negen van de tien referenten zouden TenderAcademie aanbevelen aan anderen, of hebben dat inmiddels al gedaan. Eén neutrale respondent denkt daar anders over vanwege de eerder genoemde reden betreffende de docent.

Al met al tonen de ervaringen van de referenten aan dat de open trainingen van TenderAcademie breed gewaardeerd worden, met name vanwege de inhoudelijke kwaliteit, de deskundigheid van de docenten en de praktische toepasbaarheid in het werkveld.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met TenderAcademie B.V op 16-04-2025.

Algemeen

TenderAcademie is het opleidingsplatform van TenderSucces, specialist in aanbestedingen. Oprichter Inge van Laarhoven is in 2008 met TenderSucces gestart. Het bureau heeft inmiddels zo'n 400 klanten die zij ondersteunen bij het inschrijven op een aanbesteding. TenderSucces zet in op groei van de klanten door samen te gaan voor winnende aanbestedingen, door het werven en selecteren van specialisten voor tenderteams, door pragmatische advisering bij juridische aanbestedingsvraagstukken en door het verzorgen van trainingen via TenderAcademie. Hierbij gaat het om workshops, materclasses, events, incompany trainingen en een meerdaagse vakopleiding voor beter inschrijven op aanbestedingen, tenders en offerteaanvragen. De programma's zijn gericht op het versterken van kennis en vaardigheden in het aanbestedingsproces. Denk aan onderwerpen als projectmanagement, schrijven en aanbestedingsrecht. Ook komen thema's aan de orde als design thinking en het gebruik van AI bij tenderen. In 2018 is de Leergang Tenderprofessional ontwikkeld, die wordt afgesloten met een examen. De trainingen worden aangeboden op de opleidingslocaties in Uitgeest en Utrecht. Daarnaast biedt TenderAcademie maatwerktrajecten aan, afgestemd op specifieke behoeften van organisaties. Dit Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de open opleidingen van TenderAcademie. Het gesprek werd gevoerd met Inge van Laarhoven, oprichter en directeur, Marco Visser, directeur, en Emiel van Mook, marketing.

Kwaliteit

Bij TenderAcademie is er voortdurend oog voor kwaliteit. Voor optimaal leerresultaat werkt de opleider met kleine groepen. Vanuit directionniveau wordt meegekeken bij de inhoud van alle trainingen. Hierbij is aansluiten op de actualiteit een must, zeker in het aanbestedingsrecht. Op dit vlak worden betrokken professionals jaarlijks bijgeschoold. TenderAcademie blijft zich continu vernieuwen en voegt regelmatig nieuwe onderwerpen in het trainingsaanbod toe.

Het bureau werkt met specialisten op hun vakgebied die allen bewezen expertise in huis hebben. Naast vakinhoudelijke kennis beschikken zij over trainerservaring en ervaring uit de praktijk. Trainingstrajecten worden afgesloten met een evaluatie om zo de kwaliteit van de trajecten te monitoren.

Continuïteit

TenderAcademie kent een groot aantal vaste klanten met wie zij een langdurige samenwerking hebben opgebouwd. Er is een groeiende belangstelling voor de geboden opleidingen, met name voor de Leergang Tenderprofessional. TenderAcademie kijkt naar de toekomst en naar toepassing van AI in het tenderproces. Ook wordt ingezet op de ontwikkeling van een leerportaal en op online lessen voor de leergang.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van TenderAcademie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

TenderAcademie houdt continu feeling met de behoefte in de markt en speelt daarop in. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen de kwaliteit van de gevolgde training of leergang vanwege de juiste combinatie van theorie en praktijk aan de hand van een duidelijke structuur. Ook de deskundigheid en uitstraling van de bevlogen en gedreven docenten worden regelmatig genoemd. Dit laat zien dat TenderAcademie vormgeeft aan het motto geformuleerd door Inge van Laarhoven: 'Dat klanten kunnen groeien, daar gaat het om. Dan groeien wij mee'.

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