

Klanttevredenheidsonderzoek

International Anti Crime Academy

09-08-2022



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	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 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				20%	80%
Accommodatie②				20%	70%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer③			10%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	40%
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 kent de accommodatie geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van International Anti Crime Academy (hierna IACA te noemen) zijn langs verschillende wegen bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Zij lichten hun keuze voor IACA onder meer als volgt toe: "Mijn detacheerder werkte al eerder met dit bureau samen. Dit was de eerste optie die ik aangeboden kreeg", "Ze zitten in het vaste opleidingsaanbod van mijn werkgever", "Ik ben vier jaar geleden bij hen gaan informeren omdat ze heel goed aangeschreven stonden", "Ze zijn een van de weinige aanbieders van dit soort trainingen. Het eerste gesprek maakte een goede indruk" en "Ik werd door een collega op dit instituut gewezen. De website sprak mij aan. Een prettige bijkomstigheid was dat het hier maar een paar minuten vandaan is." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en naar wens, evenals de informatievoorziening.

Enkele reacties: “De aanmelding ging prima. Je wordt snel en goed geïnformeerd”, “Ik kreeg meteen een mail met de data, alle praktische informatie over wat je moest installeren en geheimhoudingsverklaringen om te tekenen”, “Ik had wat vragen over mijn laptop. Ik ben vriendelijk te woord gestaan over hoe je kon inloggen. Ik kon direct aan de les beginnen” en “Ze hebben me goed geholpen. Ik heb veel info gekregen. Ik kwam met wat hulp zó in het portaal. Daar was ik heel blij mee.” In een aantal gevallen vindt er een intake plaats. Enkele referenten: “Bij de intake wordt gevraagd naar je achtergrond. Ik kreeg het idee dat ze de groepen met zorg samenstellen” en “Mijn vragen werden geduldig beantwoord. Alles was duidelijk.”

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma, zoals het op de website wordt gepresenteerd, kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Het programma geeft een helder beeld van wat men van de opleiding kan verwachten. Het is voldoende in overeenstemming met de feitelijke inhoud van de opleiding. Enkele referenten: “Het programma is helder en duidelijk. Zoals het er staat, zo is het ook”, “Je wordt precies meegenomen in wat er in de cursus gebeuren gaat” en “De website komt helemaal overeen met de werkelijkheid. Er wordt goed omschreven wat je kan verwachten.” Een referent voegt nog toe: “Het programma gaat niet helemaal in detail, omdat ze de inhoud van de training steeds updaten, bijvoorbeeld als een bepaalde techniek niet meer voldoet.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Bijna alle referenten kennen aan de uitvoering de hoogst mogelijke score toe; er wordt één score ‘tevreden’ gegeven. Men is vol lof over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid, en de balans tussen theorie en oefening. Een greep uit de reacties: “De interactie met de docent was goed. Er werd uitgekende casuïstiek opgevoerd. Er was veel ruimte om je dagelijkse werkzaamheden mee te nemen”, “De uitleg was prima. Je kon ook vragen stellen die een beetje buiten de leerstof vielen. Alles wat ik wilde weten werd uitgelegd” en “Er werden heel veel praktijkvoorbeelden bijgehaald. Je kon zelf oefenen achter je laptop. De theorie en de oefeningen vloeiden goed in elkaar over.” Ook de groeps-grootte- en samenstelling zijn naar wens: “De groeps-grootte was precies goed”, “Ze stellen de deelnemersgroep zó samen dat het bij elkaar past en de voorbeelden alle deelnemers aanspreken” en “Drie van mijn medecursisten waren onderzoekers van Schiphol. Ik heb enorm veel gehad aan hun casussen en ervaring.” Een referent voegt nog toe: “Ik ben in een heel andere wereld terecht gekomen. Het had mijn volledige interesse. Ik heb dingen aangeleerd gekregen waar ik nooit bij stil heb gestaan: bodylanguage, interviewtechnieken, privacyregelgeving en nog veel meer.” Een ander zet nog wel een kritische noot: “Ik volg al een tijd lang opleidingen bij hen. Ze houden het goed actueel, maar ik moet zeggen dat het tempo de laatste tijd iets gedaald is.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief, waarbij negen van de tien geïnterviewden de hoogst mogelijke score toekennen. Men prijst de docenten om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden: “Ze zijn kundig, vaardig en didactisch goed”, “Als ze iets niet weten, zoeken ze het op. Heel goed die kwetsbaarheid”, “De docent was vakbekwaam, zowel in zijn vak als in het lesgeven. Hij ging goed in op de individuele leerbehoefte”, “Het zijn mensen uit de praktijk die open staan voor jouw verhaal”, “Ze hebben de kennis en ze helpen je op weg. Ze brengen het op een prettige manier over”, “De docenten hebben superveel achtergrondkennis. Het zijn enthousiaste mensen met ontzettend veel ervaring, ook in het buitenland” en “De docent was heel deskundig. Hij vertelde levendig, met veel praktijkvoorbeelden. Als iemand iets vroeg, ging hij er helemaal op in. Hij volgde niet alleen het boekje maar stond boven de stof. Hij kon alle vragen beantwoorden. Door hem ging het echt leven.” Een referent voegt nog toe: “Naast dat je vriendelijk te woord werd gestaan door de docent, was er ook een technisch assistent die zorgde dat het systeem werkte en bij wie even meegekeken kon worden. Er was niets op aan te merken.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat voornamelijk uit cursusboeken en online lesmateriaal dat beschikbaar wordt gesteld via een database. Enkele referenten: “De database staat vol met opdrachten, links en tools. Je kunt er altijd in. Hij wordt voortdurend up-to-date gehouden”, “De database is een super kenniscentrum. Hij is nog tot een jaar na de opleiding toegankelijk. Je kunt ook tijd bijkopen” en “Het cursusmateriaal is hartstikke goed. Op de onlineomgeving staan veel oefenvragen en de boeken zijn keurig en heel geschikt.” Een referent voegt nog toe: “Er wordt in principe van je verwacht dat je je eigen laptop meeneemt, maar als die hapert of als er vanuit je bedrijfsomgeving te veel restricties op staan, kun je een laptop van IACA lenen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Wat ik een beetje gemist heb, is een hand-out met een samenvatting van de volledige cursusstof. Niet alles is één-op-één terug te vinden in de database.”

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. De accommodatie voldoet aan alle wensen wat betreft o.a. bereikbaarheid en voorzieningen: “Het was een anoniem pand, erg geschikt voor het doel. De catering was perfect”, “Het was goed te bereiken. Het was in een businesscenter, een groot pand met allemaal verschillende bedrijven en goede parkeergelegenheid, bevorderlijk voor de anonimiteit. Ze hadden verschillende lokalen tot hun beschikking, waaronder een aparte koffieruimte. De lunch is heel verzorgd” en “Er was voldoende ruimte om afstand te houden tot elkaar. Ieder had een eigen bureau met een goede stoel. De werkplekken, de temperatuur en de catering waren goed. Het was er schoon en netjes. De beamerschermen en andere materialen waren goed verzorgd. Alles was tip top in orde.” Eén referent kent de accommodatie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In de regel is er sprake van een examen en/of eindopdracht. “Bij wijze van eindopdracht moet je in een winkelcentrum live mensen volgen”, zegt een referent. Men is goed te spreken over de voorbereiding op het examen en de examinering zelf. “Het examen was goed te doen als je de lessen had gevolgd”, “Als je nog ondersteuning wilde bij de voorbereiding, kon je contact opnemen” en “Qua moeilijkheidsgraad sloot het goed aan op de stof die we in de lessen hebben behandeld. Als je goed had meegedaan kwam je er prima doorheen.” De afwikkeling van de diplomering verloopt naar wens: “Als je geslaagd bent voor je examen, ben je post-Hbo geregistreerd. Je krijgt het diploma toegestuurd.” De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en er vindt een mondelinge evaluatie plaats. Men is in meerderheid goed te spreken over de nazorg en de vervolgmogelijkheden: “Je hebt nog tot een jaar na de opleiding toegang tot de databank. Deze wordt steeds geactualiseerd. Ook jouw input als cursist wordt genoteerd”, “Je mag altijd nog vragen stellen per mail. Je krijgt bijna direct antwoord, ze zoeken het echt even voor je uit”, “Ik ben cum laude geslaagd en mocht meteen doorstromen naar het volgende niveau, zonder intake” en “Ik ga nog drie andere opleidingen bij hen doen. Ze bieden genoeg mogelijkheden om je te verdiepen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: “Ik heb heel veel aan de opleiding gehad. Ik kan er volledig mee uit de voeten”, “Het was heel interessant. Ik heb echt een verdiepingsslag gemaakt”, “Ik gebruik de tips en trucs nog steeds in de praktijk”, “Na mijn pensioen bij defensie wil ik iets in die wereld gaan doen. Deze opleidingen bereiden mij daar goed op voor”, “Ik ben bedrijfsrechercheur en had al enige ervaring. Dit is een goede aanvulling op mijn kennis over verhoortechniek” en “Ik heb mede dank zij de opleiding een enorme omslag gemaakt. Ik ga hier mij nieuwe werkgebied van maken. Ik heb goede hoop dat ik hiermee bij de overheid aan de slag kan.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Er is sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorische en administratieve zaken. Men prijst IACA om de getoonde professionaliteit. Men is tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de snelheid van handelen, de facturering, de informatievoorziening en de online faciliteiten: "Ze hebben alles keurig voor elkaar", "Als ik over iets mailde, werd het meteen heel adequaat opgepakt", "Als ik een vraag heb, wordt er snel en accuraat gereageerd. Ze weten meteen wat je bedoelt", "De geheimhoudingsdocumenten zijn netjes voor elkaar", "Grote bestanden worden beveiligd aangeleverd. De informatie is duidelijk en volledig" en "Wij hebben bij grote aanbieders vaak problemen met de facturering. Dat is bij IACA niet het geval." Ook over de klantvriendelijkheid is men lovend: "Ze zijn heel sympathiek en persoonlijk", "De contactpersoon is heel prettig", "Het is super dat je kunt kiezen tussen live en online onderwijs", "Een collega van mij kon nog op het laatste moment meedoen" en "Het is een warm bad. Ik had net niet voldoende opleidingsbudget om mijn Hbo-opleiding te completeren. De laatste module heb ik van hen cadeau gekregen."

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die het relatiebeheer een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Het contact wordt als prettig en persoonlijk ervaren. Enkele geïnterviewden: "Je kunt hen altijd bellen met vragen. Dan krijg je de docent of je wordt later door hem teruggebeld", "We hebben naderhand nog contact gehad over specifieke casussen. Ze zijn altijd bereid mee te denken en je een duwtje in de rug te geven", "Ze hebben er best veel energie in gestoken om mij te helpen en ze wilden niet eens dat je ervoor betaalde" en "Het is heel persoonlijk. Je hebt niet het gevoel dat je een nummer bent." Een aantal referenten bevestigt desgevraagd een nieuwsbrief en mailing te ontvangen: "Ik krijg regelmatig informatie over vervolgcursussen en updates van de databank", "Ik ontvang nieuwsbrieven en info over nieuwe opleidingen en opleidingen die gestopt zijn" en "De nieuwsbrieven komen gelukkig niet te vaak. Ze zijn altijd wel interessant om in te kijken." Niet alle referenten ontvangen mailing of nieuwsbrieven. Eén overigens tevreden gestemde zet in dit verband een kanttekening: "Ik zou heel graag updates van het ontwikkelingsaanbod krijgen, of nieuws over updates van de databank. Dat krijg ik allemaal niet." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Misschien zouden ze na een cursus nog iets meer van zich kunnen laten horen, om mensen die twijfelen of ze een vervolgcursus willen doen over de streep te trekken. Ook zouden ze uit zichzelf kunnen aanbieden dat je naderhand nog vragen kunt stellen. Daar moest ik zelf om vragen." Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten die hun mening erover uitspreken (zeer) tevreden. Enkele reacties: "Vergeleken bij de prijzen van anderen zijn die van IACA heel scherp", "Het is heel betaalbaar", "Concurrerende opleidingen zijn veel duurder en ik betwijfel of die net zo goed zijn", "Het tarief is echt heel vriendelijk, misschien zelfs wel een beetje te goed, zeker als je kijkt naar de hoeveelheid informatie" en "De prijs is keurig en de kwaliteit is goed." Vier van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van IACA kennen op één na alle referenten de hoogst mogelijke score toe; daarnaast wordt er één score 'tevreden' gegeven. Gevraagd naar de sterke kanten van IACA, wijst men onder meer op de inhoudelijke kwaliteit en de praktijkgerichtheid: "Het is echt toegespitst op casuïstiek en gebaseerd op gedegen eigen en extern onderzoek", "Het is onderwerpgericht. Ze zijn goed up-to-date naar de laatste ontwikkelingen" en "Het wordt op elk werkveld toepasbaar gemaakt en is daarmee heel toegankelijk." Ook over de kwaliteit van de docenten en de persoonlijke benadering is men positief: "De docenten hebben ruim voldoende kennis in huis. Het zijn aardige en sociale mensen", "Ze zijn flexibel en bereid om mee te denken. Ze verdiepen zich in je problematiek en passen dan hun kennis toe", "Ik had weinig ervaring maar ze zorgen ervoor dat je meekomt. Ze maken alle ruimte en tijd om je te helpen, ook in de pauzes en buiten de lessen om" en "Het is een relatief kleine, heel efficiënte club. Ze pakken het heel persoonlijk aan." Ook de locatie wordt als sterke kant gezien: "De accommodatie, lesomgeving en de sfeer zijn heel prettig" en "De locatie is heel mooi, er is een hotel vlak in de buurt en de mensen blijven anoniem." Een referent zegt tot slot: "Ik ben ook wel bij andere aanbieders geweest, maar IACA stak er toch met kop en schouders bovenuit, door hun expertise en bereidheid om mee te denken over individuele casussen. Ze zijn constant bezig om de inhoud aan te scherpen." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de open opleidingen van IACA aan te bevelen bij derden. Meerderen geven aan dit zelfs al gedaan te hebben. Een referent ter illustratie: "Ik heb IACA bij verschillende collega's aan bevolen. Zij zijn de opleiding ook gaan doen en zijn heel tevreden. Ik heb zelfs een pamfletje van IACA in de bedrijfskantine gehangen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met International Anti Crime Academy op 09-08-2022.

Algemeen

International Anti Crime Academy, hierna voor het leesgemak verder IACA genoemd, is sinds 2013 actief als opleider op het gebied van criminaliteitsbestrijding, (digitaal) onderzoek en opsporing. De organisatie maakt deel uit van een internationaal samenwerkingsverband van erkende opleidingscentra. Met het ontwikkelen en verzorgen van unieke opleidingen richt IACA op ondersteuning aan professionals. Ook potentiële professionals, die een carrière op het gebied van (digitale) opsporing, openbare orde, internationale veiligheid of tactisch onderzoek overwegen, kunnen bij IACA terecht. Men biedt een breed scala aan praktische, klassikale beroepsopleidingen en trainingen op het gebied van informatie gestuurd werken, Open Source Intelligence, Social Media Intelligence, opsporing, openbare orde en internationale veiligheid. 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 uitvoering geschiedt op de eigen accommodatie in Rijen, of op andere zorgvuldig geselecteerde locaties. Het Cedeo-onderzoek richt op de opleidingsactiviteiten van IACA en heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving. De uitkomsten zijn besproken met Kim Santman, IACA Director/Training Coordinator.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij IACA. Men legt de lat hoog en streeft naar kwalitatieve hoogwaardige opleidingen en trainingen. In het kader van kwaliteitsmanagement beschikt IACA over een ISO 9001 certificaat. Ook is men geregistreerd bij het CRKBO (Kwaliteitscode Opleidingsinstellingen Kort Beroepsonderwijs). IACA werkt met drie vaste trainers. Allen zijn afkomstig uit het werkveld en hebben feeling met de praktijk. Om op de hoogte te blijven van het continu veranderende criminele landschap en uit maatschappelijk oogpunt ondersteunen zij verschillende overheidsdiensten en particuliere organisaties bij diverse (digitale) 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 bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening zorgvuldig. Trainers zien en spreken elkaar regelmatig. Om de expertise te bevorderen, de kwaliteit te verbeteren en blijvend te ontwikkelen vindt er met regelmaat intervisie plaats. Trainingsmateriaal wordt door de trainers zelf ontwikkeld en up to date gehouden. Tussentijdse- en eindevaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

De ruime kennis en ervaring op het gebied van criminaliteitsbestrijding, (digitaal) onderzoek en opsporing maakt dat IACA gespecialiseerde opleidingen kan leveren. Het feit dat de opleidingen zijn afgestemd op de praktijk leidt tot tevredenheid en terugkerende deelnemers. Nieuwe deelnemers weten IACA dankzij succesvolle mond-tot-mond reclame goed te vinden. 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. Men biedt hen na de opleiding nog geruime tijd toegang tot de database en blijft beschikbaar voor vragen en ondersteuning. De goede resultaten van het eerste 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

Als opleidingsinstituut staat bij IACA het overdragen van kennis, vaardigheden en competenties uit het specifieke vakgebied centraal. Deelnemers die bij IACA een opleiding volgen verrijken zich niet alleen met kennis en een erkend diploma, ook beschikken zij over een zienswijze waarmee diverse criminele vraagstukken kunnen worden bedwongen. De opleidingen die IACA hanteert, zijn specifiek gericht op mensen met werkervaring binnen het vakgebied en mensen die zich daarin graag verder willen verdiepen. Een opleiding van IACA biedt een stevig fundament voor een volgende stap in de carrière. Nagenoeg alle klassikale opleidingen en trainingen worden ook online verzorgd. Zo biedt men deelnemers de keuze de training live, vanuit huis of op de werkplek te volgen.

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