

The KALEPA Award: Richtlijnen

Elk academiejaar gaan wij op zoek naar dé beste masterproef die aan een Belgische universiteit werd geschreven rond CX en/of Customer Service. Met de KALEPA Award willen wij die nieuwswaardige scripties toegankelijk maken voor een groter publiek. Want sterk onderzoek verdient aandacht!

Waarom deelnemen?

- Wij promoten jouw scriptie bij ons netwerk aan professionals, je krijgt een platform om jouw scriptie voor te stellen en we promoten jouw scriptie!
- Je maakt kans op een mooie geldprijs van €500 euro!

Hoe deelnemen?

- **Stap 1:** Werk je eindproef af. Toestemming van de promotor is geen expliciete vereiste voor deelname, doch sterk aangeraden.
- **Stap 2:** Upload jouw scriptie via onze website volgens het juiste stappenplan.
- **Stap 3:** Beantwoord de bijkomende vragen rond jouw scriptie. Zie ook 'Deelname en procedure'.
- **Stap 4:** Schrijf je in op onze nieuwsbrief of volg onze socials voor updates rond de wedstrijd.

Wie kan deelnemen?

Elke student ingeschreven aan een Belgische universiteit kan zich inschrijven t.e.m. 1 oktober van het academiejaar waarin de scriptie werd afgerond.

Deelnemers die meedingen voor de prijsuitreiking moeten dus tijdens dit academiejaar afstuderen en geslaagd zijn voor alle opleidingsonderdelen en de scriptie.

De scriptie mag gaan over om het even welk onderwerp zolang het wetenschappelijk raakt aan de kern van de thematiek van Customer Experience en/of Customer Service.

In short

- De scriptie werd in het afgelopen academiejaar afgerond.
- De scriptie is in het Nederlands, Engels of Frans geschreven.
- De scriptie mag gaan over om het even welk onderwerp, zolang het raakt aan de kern van de thematiek van Customer Experience en/of Customer Service.
- Confidentiële scripties vormen geen probleem, maar laat het ons even weten zodat we goede afspraken kunnen maken.

Deelname en procedure

De inzending bestaat uit een digitale versie van de geschreven scriptie in het Nederlands, Engels of Frans.

We vragen ook een korte toelichting aan de hand van volgende drie vragen:

- Beschrijf je scriptie in maximum 500 woorden.
- Wat zijn de raakvlakken met Customer Experience en/of Customer Service?
- Verduidelijk in welke mate het werk relevant is voor de verdere ontwikkeling van dit domein (CX en/of Customer Service).

De jury bestaat uit:

- Annelies Costers - met een PhD van KU Leuven op zak brengt Annelies een schat aan academische kennis naar The KALEPA Group. Als gastprofessor aan ondermeer KUL, VUB en IESEG deelt ze haar expertise in Customer Experience Management en Service Marketing.
- Yves Van Vaerenbergh - Yves heeft een PhD op zak voor Applied Economics. Yves zijn werk werd al gepubliceerd in toonaangevende tijdschriften en kreeg hij daarvoor verschillende onderscheidingen, waaronder de 2022 Emerging Service Scholar Award van de American Marketing Association. Daarnaast heeft hij heeft één van Europa's eerste masteropleidingen in Customer Experience Management ontwikkeld, waarmee hij de volgende generatie leiders op dit gebied helpt vormen.
- Christel Pletinckx - Christel behoort bij dé top experts wereldwijd op vlak van Customer Service. Christel heeft een indrukwekkende CV: van het begeleiden van grote fusies tot het ontwikkelen van krachtige veranderingsstrategieën. Ze werkt moeiteloos samen met zowel multinationals als KMO's, altijd op zoek naar duurzame oplossingen.
- Dirk Frans - Al 40 jaar inspireert en helpt hij organisaties, van start-ups tot multinationals, bij het ontwerpen, implementeren en borgen van hun service- en experience management strategie en zo groei te stimuleren. Hij is een strategische denker die altijd zoekt naar innovatieve oplossingen.

Deze juryleden maken eerst een preselectie op basis van het online-inschrijvingsformulier, het abstract en de daarbij horende vragen. Deelnemers aan de wedstrijd krijgen een bevestiging van de ontvangst van hun inzending. Op 29 oktober volgt het bericht of zij tot de shortlist behoren.

Bij onvoldoende niveau van de inzendingen heeft de jury het recht de scriptieprijs niet uit te reiken.

Aanvaarde inzendingen worden beoordeeld op drie criteria:

- Wetenschappelijke kwaliteit
- Innovatief concept met betrekking tot Customer Experience en/of Customer Service
- Stijl, leesbaarheid en taalgebruik

Verloop van de competitie

Je hebt tijd om je in te schrijven tot en met 1 oktober.

Op 29 oktober kom je te weten of je één van de 5 genomineerden bent voor de KALEPA Award of niet.

Wanneer de officiële prijsuitreiking doorgaat, wordt nog aangekondigd.

The KALEPA Award: Wedstrijdreglement

Deelnemers en deelname

Artikel 1

1.1 The KALEPA group organiseert een scriptiewedstrijd voor masterproeven met betrekking tot Customer Experience en/of Customer Service. Doel van de wedstrijd is om relevant onderzoek binnen dit domein te stimuleren en te valoriseren.

1.2 Voor de huidige editie kunnen enkel studenten deelnemen die hun scriptie in dit academiejaar zullen indienen. Vanaf nu wordt er met 'deelnemers' of 'deelnemende studenten' standaard verwezen naar deze groep.

Artikel 2

2.1 Enkel masterproeven worden in aanmerking genomen. Deelnemers kunnen slechts één inzending indienen en dienen dit ook persoonlijk te doen.

2.2 Masterproeven geschreven in duo komen ook in aanmerking voor de prijs maar worden beschouwd als één inzending. Beide studenten moeten de inzending onderschrijven. Indien een duo-thesis als laureaat wordt verkozen, zal de geldprijs gelijk verdeeld worden over beide studenten (i.e., elke student krijgt €250).

Artikel 3

3.1 Studenten kunnen hun kandidatuur voor deelname aan de wedstrijd indienen (inschrijving) vanaf bekendmaking van hun eindresultaat tot na de proclamatie van de tweede zit in september (uiterlijk 1 oktober 2025). Er wordt géén onderscheid gemaakt tussen ingediende kandidaturen in eerste en in tweede zit.

Preselectie

Artikel 4

4.1 De inschrijving bevat de volledige masterproef (in het Nederlands, Frans of Engels) en een ingevulde informatiefiche (zelfde taal als de masterproef), bestaande uit:

a) persoonsgebonden informatie:

- (1) naam, voornaam, geboortedatum
- (2) universiteit, onderwerp en titel masterproef
- (3) eindresultaat masterproef (kopie puntenblad)

b) een korte samenvatting van de masterproef (max. 500 woorden)

c) Wat zijn de raakvlakken met Customer Experience en/of Customer Service?

d) Verduidelijk in welke mate het werk relevant is voor de verdere ontwikkeling van dit domein (CX en/of CS).

Het hele pakket dient elektronisch bezorgd te worden aan The KALEPA Group. Een elektronisch ontvangstbewijs volgt.

4.2 Een shortlist wordt gemaakt op basis van online-inschrijvingsformulier, het abstract en de daarbij horende vragen. Maximaal 5 inzendingen worden weerhouden.

4.3 De organiserende instantie behoudt het recht om inzendingen bij de preselectie te diskwalificeren indien ze te laat indienen of indien ze niet voldoen aan de criteria van artikel 1 en artikel 2 en van artikel 4, 4.1.

4.4 Ingediende scripties die een connectie hebben met één van de juryleden worden niet beoordeeld door dit jurylid. Het jurylid in kwestie zal geen stemrecht hebben in verband met deze scriptie(s).

Eindselectie

Artikel 5

5.1 De jury bestaat uit zowel academici als professionals uit het Customer Experience en Customer Service veld.

5.2 De jury opereert autonoom en anoniem. Alle beslissingen worden in consensus door de jury genomen.

5.3 De jury heeft het recht om bij de beoordeling van de scripties het advies van externe deskundigen in te winnen.

Artikel 6

6.1 Inzendingen voor de wedstrijd worden door de jury beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- a) relevantie van het onderwerp
- b) wetenschappelijke kwaliteit
- c) begripbaarheid (stijl, leesbaarheid)

Prijzen

Artikel 7

7.1 De jury bepaalt 1 scriptie die het prijzengeld van €500 ontvangt.

Artikel 8

8.1 De winnaar krijgt zichtbaarheid op de website en de social media (LinkedIn, Instagram en nieuwsbrief) van The KALEPA Group in de vorm van een nieuwsbericht.

Artikel 9

9.1 De jury heeft het recht om bij onvoldoende niveau van de inzendingen de prijs niet uit te reiken.

Rechten

Artikel 10

10.1 De inzending van een scriptie houdt geen overdracht van auteursrecht of enige met het auteursrecht samenhangende bevoegdheid in.

10.2 De organiserende instantie is niet aansprakelijk voor de inhoud van de scriptie. De auteur draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de inhoud van zowel zijn scriptie als ander door hem gepubliceerd materiaal.

Artikel 11

11.1 De deelnemers gaan ermee akkoord dat hun gegevens in het kader van hun scriptie worden bijgehouden door The KALEPA Group om een kennisdatabank van relevant academisch onderzoek samen te stellen, die ter consultatie beschikbaar kan worden gesteld van de medewerkers van The KALEPA Group. De gegevens worden niet bijgehouden noch verwerkt voor commerciële doeleinden.

11.2 De organiserende instantie behoudt het recht ingezonden scripties en artikels te gebruiken voor eigen onderzoek en er eventueel uit te citeren, steeds mét vermelding van de bron.

11.3 De inzender vrijwaart de organiserende instantie voor alle aanspraken van derden wegens inbreuk op auteursrechten.

Slotbepaling

Artikel 12

12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de organiserende instantie na intern overleg.

Artikel 13

13.1 De deelnemers worden geacht op de hoogte te zijn van dit reglement en akkoord te gaan met de inhoud ervan.