

Klanttevredenheidsonderzoek

IMK Opleidingen B.V.

02-03-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IMK Opleidingen 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
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, ondoorgroendelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Hier kunnen niet alle referenten een oordeel over geven
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Niet iedereen heeft hier een oordeel over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit is een onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door IMK Opleidingen B.V. (verder te noemen IMK Opleidingen). Aan dit onderzoek hebben tien respondenten hun medewerking verleend. Sommige van hen hebben zelf aan een van de afgenomen trainingen deelgenomen, anderen hebben alleen de organisatie op zich genomen. Dat is dan ook de reden dat niet alle respondenten over alle onderwerpen een mening hebben maar dit wordt verder bij het betreffende onderdeel vermeld. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject zoals daar door IMK Opleidingen vorm aan wordt gegeven. "We hebben fijne gesprekken gehad om goed vast te stellen wat onze opleidingsbehoeften precies waren. Hierin kregen wij voldoende ruimte om onze wensen aan te geven en hier werd vervolgens met een passend voorstel op gereageerd," zo vertelt een van de tevreden deelnemers.

Een andere respondent zegt hierover: “We hebben goed contact met IMK Opleidingen en we nemen regelmatig trainingen bij ze af. Deze trainingen worden aangepast aan onze wensen, dat werkt voor ons uitstekend”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun positieve scores voor dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid onder de referenten over het volgende onderwerp; het opleidingsprogramma. Alle respondenten zeggen dat het opleidingsprogramma voldeed aan hun wensen en dat hier genoeg ruimte was om wijzigingen in het eerste aanbod aan te brengen en/of hun wensen kenbaar te maken. “In onze verkennende gesprekken hebben we goed duidelijk gemaakt waar wij als organisatie naar toe zouden willen werken. IMK Opleidingen heeft op basis hiervan een voorstel gedaan waar wij ons in grote lijnen al in konden vinden. We hebben op detailniveau nog wat wijzigingen aangebracht,” zo vertelt een van de referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “In de offerte werd op duidelijke wijze uitgelegd wat er precies zou worden geboden. Ook de kosten en de verantwoording hiervan waren helder”. De referenten zijn dan ook allemaal tevreden over dit onderwerp en veertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

Uitvoering

De manier waarop IMK Opleidingen de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. De helft van de geïnterviewden geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De interactieve en afwisselende werkvormen worden door meerdere referenten naar voren gebracht als positief punt. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als groot pluspunt van de trainingen van IMK Opleidingen: “Het zijn echt praktijkgerichte opleidingen met oog voor nieuwe ontwikkelingen. Daar was iedereen erg over te spreken, onze deelnemers hebben al veel direct tijdens hun werk kunnen toepassen maar ondervinden ook zeker indirect positieve gevolgen”.

Opleiders

De opleiders en/of trainers die door IMK Opleidingen worden ingezet, zijn volgens de geïnterviewden prima geschikt voor en berekend op hun taak. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over deze trainers. We konden vooraf bespreken wat onze wensen waren en hier werd tijdens de training ook echt op teruggekomen. Enkele voorbeeldcases konden zo uit onze praktijk komen. Dat maakt het heel herkenbaar”, “Professioneel en vriendelijk. Dat zijn de omschrijvingen die me nu zo even te binnen schieten en dat zijn natuurlijk uitstekende competenties voor een trainer” en “De docent lette goed op de groepsdynamiek, hij betrok iedereen bij de les. Dit deed hij wel op een leuke manier, iedereen had daardoor gewoon zin om mee te doen”.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben geen zicht op het verstrekte trainingsmateriaal en daarom onthouden zij zich van geven van een score aan dit onderdeel. Alle andere referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat IMK Opleidingen aan de deelnemers beschikbaar stelt. Er wordt door de respondenten gesproken over zowel digitaal materiaal als materiaal op papier. Een aantal deelnemers heeft vooraf een vragenlijst moeten invullen waarop tijdens de bijeenkomsten werd teruggekomen. Bij andere respondenten was het materiaal een aanvulling op wat er tijdens de training aan bod kwam: “Het materiaal was heel goed ter ondersteuning”. Een laatste respondent zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Het materiaal was actueel en sloot goed aan bij wat er door de trainer besproken werd. Daarnaast zag het er ook gewoon netjes en goed verzorgd uit”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderwerp wordt gedacht

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel, sommige omdat het traject nog niet geheel is afgerond en anderen omdat dit door een collega wordt afgehandeld. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn zonder uitzondering tevreden. Zij vinden dat IMK Opleidingen genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier aan wordt vormgegeven. Een van deze respondenten legt uit: “Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken en dat was een fijn gesprek. Nu weet ik dat bepaalde, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt”. De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, met name de gelijkwaardigheid in de evaluatiegesprekken wordt als een sterk punt door een aantal van hen naar voren gebracht.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van IMK Opleidingen zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met IMK Opleidingen en ook op dit gebied hebben ze de zaken goed voor elkaar. De lijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel, als ik vragen heb worden deze altijd binnen een paar dagen beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat IMK Opleidingen goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat IMK Opleidingen flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen wij met wat personele tegenvallers te maken hadden, is het programma zo goed mogelijk aangepast. Prima service!”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn.

Relatiebeheer

Een referent is van mening dat IMK Opleidingen iets actiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie: “Ze nemen zelf weinig initiatief, dat zou wel iets meer kunnen wat mij betreft”. Dat is de reden voor zijn neutrale score. Twee referenten hebben geen oordeel over dit onderwerp omdat zij hier zelf niet mee te maken hebben. De overige respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop IMK Opleidingen het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt door IMK Opleidingen onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met IMK,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van IMK Opleidingen “niet opdringerig” en “prettig” en “professioneel en zakelijk”. Deze omschrijvingen geven goed aan hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van IMK Opleidingen wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige referenten zijn tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. “We zijn echt heel tevreden over het geleverde en het is te begrijpen dat daar een bepaald prijskaartje aan hangt. Ik vind deze prijs gerechtvaardigd en zeker niet te hoog,” aldus een geïnterviewde. De overige tevreden referenten onderschrijven dit, zij zijn allemaal tevreden over de kwaliteit van de trainingen en ook vinden zij de prijs “passend”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van IMK Opleidingen komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Zij zijn allemaal erg tevreden over de samenwerking met deze organisatie: “Het is prettig werken met IMK, ze snappen onze behoeftes en maken hier een mooi programma voor”. “IMK Opleidingen heeft goede en deskundige trainers in dienst die weten wat er speelt. De bijeenkomsten zelf zijn interactief en leerzaam en ze worden gewaardeerd door onze deelnemers,” zo vertelt een andere respondent. Het enige verbeterpunt dat uit dit onderzoek naar voren komt, heeft te maken met het relatiebeheer. Hier zou IMK, volgens één van de respondenten, meer uit kunnen halen. Verder alleen maar lof voor IMK Opleidingen, alle referenten geven desgevraagd aan dat ze de organisatie bij derden aan zouden bevelen: “Als dit ter sprake komt, zal ik ze zeker als goede optie noemen”. Ook overwegen de referenten om in de toekomst nog een keer trainingen af te nemen bij IMK Opleidingen: “We zijn tevreden dus dan is de keuze snel gemaakt”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	
Accommodatie				90%	10%
Natraject③				70%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ⑤ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van IMK Opleidingen B.V. (hierna te noemen IMK Opleidingen) hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste van hen nemen al langer opleidingen en trainingen bij IMK Opleidingen af. Omdat zij tot nu altijd (zeer) tevreden waren, hebben zij opnieuw voor deze aanbieder gekozen. Een van de geïnterviewden legt uit: "Zij staan niet voor niets bekend als een hele goede opleider bij collega's en vakgenoten. Ook ik en mijn directe collega's hebben goede ervaringen met ze en dat is dan ook een reden om altijd eerst bij hen te kijken of er iets op de rol staat als we op zoek zijn naar een bepaalde training". Andere referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij zien IMK Opleidingen als een professionele aanbieder die kwalitatief hoogwaardige trainingen op hun vakgebied aanbiedt. Verder zijn de respondenten allemaal tevreden over de manier waarop ze zich voor de diverse trainingen en opleidingen aan kunnen melden: "Dit is eenvoudig. Er staat veel info op de website maar als je meer wil weten, kan je ook even bellen". Alle respondenten zijn dan ook tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van IMK Opleidingen is volgens de geïnterviewden duidelijk en overzichtelijk. Het aanbod is te vinden op de website en de referenten geven aan dat zij hier gemakkelijk de weg in vinden. “Ik was gericht op zoek naar een toegankelijke cursus op het vlak van leidinggeven en op de site van IMK stond een duidelijke beschrijving van de inhoud en de doelen. Hierdoor kon ik goed bepalen dat dit een geschikte cursus was voor mij en dit bleek gelukkig ook te kloppen achteraf,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De overige referenten onderschrijven dit. Zij geven zonder uitzondering aan dat het programma van IMK Opleidingen vooraf voldoende duidelijk is en dat zowel de inhoud, de doelstellingen als de prijzen van tevoren voldoende worden gespecificeerd. Een referent geeft nog aan dat hij prettig vond om reacties van eerdere deelnemers te lezen: “Dit geeft vaak een goed beeld van wat je kan verwachten dus het was prettig dat deze ook vermeld stonden”.

Uitvoering

De manier waarop IMK Opleidingen de verschillende trainingen/cursussen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten, twintig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame cursus waarbij je niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Een van de respondenten geeft hier zelfs een score van zeer tevreden omdat hij heel enthousiast is geworden door de cursus: “Ik heb er echt energie van gekregen en had meteen zin om een aantal dingen ook in het echt uit te proberen”. De overige referenten onderschrijven dit. Zij zeggen verder nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Ook wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases die werden behandeld, we konden ook met eigen cases komen”.

Opleiders

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders/trainers die door IMK Opleidingen worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: “De docent was heel erg goed, hij wist niet alleen heel veel maar legde dit ook duidelijk uit”. “Deze trainer had echt hart voor zijn vak, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden. Hij zorgde ook voor veel extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk meer ging leven,” aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de trainers van IMK Opleidingen denken, ze zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van deze opleiders. Een van hen zegt hier nog over: “Trainers zijn van doorslaggevend belang, zonder goede trainer levert zelfs een inhoudelijk goede training niet veel op. In het geval van IMK Opleidingen zijn de trainers super, ze zijn uitstekend voorbereid en ze brengen de stof enthousiast”.

Trainingsmateriaal

Drie referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel, zij hebben onvoldoende zich op het verstrekte cursusmateriaal. Het trainingsmateriaal dat door IMK Opleidingen (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar de wens van de overgrote meerderheid van de overige respondenten. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score. Over het cursusmateriaal zegt deze referent: “Ik vond het niveau wat tegenvallen. Dit was vrij standaard materiaal en weinig verdiepend”. De overige referenten zijn het hier niet mee eens, zij beschrijven het trainingsmateriaal juist als “zeer volledig” en “duidelijk”. Een van de tevreden respondenten voegt hier nog aan toe: “Het is gewoon fijn dat je na afloop van de cursusedagen nog iets hebt waar je naar terug kan grijpen. Bij mij blijft lang niet alles in één keer hangen, materiaal is daarom onontbeerlijk wat mij betreft”.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door IMK Opleidingen gebruik van wordt gemaakt, zijn alle referenten tevreden. Tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De accommodaties zijn volgens de respondenten goed geschikt voor hun doel en bieden de faciliteiten die je mag verwachten bij een dergelijke bijeenkomst. “We zaten in een prettige en lichte ruimte. Alles was netjes geregeld, we konden zelf koffie en thee pakken en verder was er een heerlijke lunch,” zo legt een van de tevreden geïnterviewden uit. Een andere referent noemt hier de parkeergelegenheid als positief punt: “Er was lekker veel parkeerplek, dus dat leverde geen stress op”.

Natraject

De respondenten die hier iets over kunnen zeggen, zijn tevreden over het natraject van IMK Opleidingen. Er wordt door meerdere referenten gesproken over een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door de geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we direct na afloop al met de trainer hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn. Hij was daar oprecht in geïnteresseerd". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding nog werden gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de betrokken trainer: "Dat is prettig als je na afloop toch nog vragen hebt over een bepaald onderwerp en daarbij vind ik het ook gewoon een hele goede service van IMK zelf".

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop IMK Opleidingen vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. "IMK is een organisatie met veel ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoordden mijn vragen snel en goed," aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderwerp: "Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid scheidt en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze op een heldere manier zijn opgesteld".

Relatiebeheer

Bij drie referenten worden de contacten met IMK Opleidingen door een collega onderhouden: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb geen zicht op hoe dit wordt onderhouden". De referenten die wel een mening over hebben de manier waarop IMK Opleidingen het relatiebeheer onderhoudt, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een van hen zegt hierover: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de respondenten heeft geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige referenten zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Daar groei je niet alleen zelf van maar uiteindelijk heeft ook je werkgever er voordeel van". Een andere respondent zegt nog over dit onderwerp: "Ik vind de prijzen van IMK in vergelijking met anderen niet te hoog. De lessen worden verzorgd door professionals die weten wat er belangrijk is en mede daardoor leer je echt heel veel".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van IMK Opleidingen. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde cursus en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het gesmeerd en er wordt gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met IMK Opleidingen: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben overall heel tevreden over het hele traject. De cursussen sluiten goed aan bij wat er speelt in onze branche en ze zijn inhoudelijk sterk". Met name de praktische insteek van de trainers wordt regelmatig als sterk punt genoemd: "Theorie kan zeker een belangrijk onderdeel zijn van een cursus maar het is vaak interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor IMK te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden IMK dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met IMK Opleidingen B.V. op 02-03-2023.

Algemeen

IMK Opleidingen bestaat al meer dan vijftig jaar en heeft in die jaren opleidingen en trainingen georganiseerd voor duizenden doorgroeide vakmensen. IMK Opleidingen verzorgt opleidingen voor ondernemers en werknemers werkzaam in middelgrote bedrijven. IMK Opleidingen traint veel deelnemers op MBO-niveau op het gebied van Management & Leiderschap, Communicatie & Persoonlijke effectiviteit, Klantgerichtheid & Sales, Medezeggenschap, Werkplekleren & Opleiden, DISC, Schriftelijke communicatie, Verkopen & adviseren en HR Management. Ieder thema beschikt over zowel korte trainingen, als opleidingen waarvoor een diploma wordt verstrekt. De nadruk bij de trainingen ligt op de praktijk van de organisatie en de deelnemers. Dit geldt niet alleen voor de maatwerktrainingen maar ook voor de trainingen met open inschrijving. Naar de visie van IMK Opleidingen is kennis belangrijk maar bepaalt de toepassing van de verworven kennis in de praktijk het uiteindelijke succes. IMK Opleidingen streeft er dan ook naar om de beste praktijkgerichte opleider voor doorgroeide vakmensen in Nederland te zijn.

Kwaliteit

IMK Opleidingen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Alle trainingen/cursussen van IMK Opleidingen worden geëvalueerd met de cursisten. Bij maatwerk- en in-companytrajecten vindt er ook altijd een eindgesprek met de opdrachtgever plaats en worden de evaluatierapporten met de feedback van de deelnemers ook meegenomen. Aan de trainers stelt IMK Opleidingen hoge eisen. Met enige regelmaat organiseert men bijeenkomsten voor medewerkers van het kantoor en de trainers. Daar neemt men de jaarplannen door. Tevens monitort men de uitvoering van een training doordat de coördinator een sessie bijwoont, daarvan een verslag maakt en dit bespreekt met de trainer. Daarnaast vinden met en tussen de trainers jaargesprekken, intervisie en peerreviews plaats. Nieuwe trainers komen uit het grote netwerk dat in de loop der jaren is opgebouwd en zij volgen altijd trainde trainersopleidingen voordat ze zelfstandig voor een groep staan. Er wordt bij IMK Opleidingen meer van de trainers gevraagd dan alleen maar lesgeven. Zij zijn ook medeverantwoordelijk voor het actueel houden van de programma's en het lesmateriaal. Daarnaast voeren ze bij in-companytrajecten vaak de voorgesprekken met de opdrachtgever om vervolgens een op maat gemaakt programma te kunnen bieden.

Continuïteit

In 2021 zijn IMK Opleidingen en IPV Training & Advies gefuseerd en vormen sindsdien één organisatie met twee handelsnamen. Hierdoor heeft IMK Opleidingen een nog breder aanbod aan trainingen, opleidingen en coaching voor praktische vakmensen. Door de samenwerking zijn er nog meer mogelijkheden om te innoveren, onder meer op het gebied van online trainingen, verdere ontwikkeling van de online leeromgeving en het inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Zo is bijvoorbeeld door de populariteit van het STAP-budget de vraag naar praktijkgerichte opleidingen sterk toegenomen. IMK Opleidingen ondervindt hier de positieve gevolgen van en speelt hier op in met de ontwikkeling van nieuwe programma's (vraaggestuurd). Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van IMK Opleidingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Praktijkgerichtheid staat bij de opleidingen en trainingen van IMK Opleidingen voorop. Dat maakt dat deelnemers en opdrachtgevers rendement halen uit de trajecten die zij afnemen. Zij spreken dan ook hun waardering uit voor het feit dat het geleerde meteen kan worden toegepast in de praktijk. Daarnaast is men erg te spreken over zaken als het persoonlijke contact, de flexibiliteit, de klantvriendelijkheid en het meedenkend vermogen. Dat maakt dat referenten graag, op basis van eerdere positieve ervaringen, opnieuw met IMK Opleidingen in zee gaan.

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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo