

Klanttevredenheidsonderzoek

IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV

25-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV 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
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				20%	20%
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer		20%	10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Zes respondenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat ze (vooral) op eigen locatie trainen.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle respondenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Instituut Politieonderwijs & Trainingen B.V. (hierna IPOL) zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een groot deel van de respondenten werkt al jaren samen met IPOL en geeft aan dat er sprake is van een wederzijdse samenwerking en een vertrouwensband. De respondenten zijn positief over het luisteren naar hun wensen en het snelle schakelen bij de voorbespreking. De trainingen worden als bijna op maat gemaakt ervaren, wat als positief wordt ervaren. Een respondent merkte op: "IPOL maakt het heel erg simpel! Ik heb contact met een persoon en die zet dat verder uit." Meerdere respondenten werken al zeer lang met IPOL samen, wat bijdraagt aan een soepel verkoopproces: "Ik bel, ik heb dit en dat nodig: kun je me dat leveren? Ze sturen me een offerte en klaar. Alles wordt geregeld. Pas als zij niet kunnen leveren zoek ik verder." Het voortraject wordt als zeer klantgericht ervaren: "Door de tijd heen is me wel gebleken dat ze heel veel zorg schenken aan de wensen van de klant." Een respondent laat specifiek weten onder de indruk te zijn over hoe IPOL goed weet door te vragen tijdens het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten zijn ook tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma van IPOL. Het instituut komt de gemaakte afspraken na: "Er wordt geleverd wat beloofd is." Daarnaast is IPOL zeer flexibel en past het gemakkelijk aan als er iets verandert bij de klant. Meerdere respondenten zijn positief over hoe goed de lessen zijn afgestemd op de examens. Echter, één respondent geeft aan dat er één docent was die niet goed op de hoogte was van de examens, maar dat dit slechts om één of twee lessen ging. Vier respondenten geven specifiek aan dat de offertes correct en duidelijk zijn, met een heldere presentatie vooraf. Een respondent vindt het jammer dat IPOL niet op de hoogte is van het al dan niet verplicht zijn van een examen voor planners. "Onlangs had ik mensen die voor hun BOA-examen opgingen. Via via werd verteld dat zij vrijstelling kregen voor het praktijkexamen, maar IPOL wist daar niets van. Ze hebben wel geprobeerd het uit te zoeken, maar ze zouden op de hoogte moeten zijn van uitzonderingen zoals deze. Nu hoorden de deelnemers het op de praktijkdag van anderen."

Uitvoering

Negen respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Twee respondenten geven aan dat ze het fijn vinden dat er fysieke lessen zijn, omdat ze niet goed leren van alleen maar theorie. Veel respondenten hebben geen zicht op de werkvormen omdat ze niet of nauwelijks bij de trainingen aanwezig zijn. Desalniettemin wordt de afstemming op de examens als positief genoemd. "IPOL is heel goed op de hoogte van wat de examenorganisatie vraagt. Daar stemmen zij de opleiding op af. Je krijgt de basis van de theorie en ze kijken naar wat er van belang is voor de praktijk. Ook nemen ze ons mee in wat EXTH belangrijk vindt." Bijna alle respondenten geven aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en dat IPOL zelf ook actief de vinger aan de pols houdt. Eén respondent merkt op: "Er is altijd ruimte voor aanpassingen wanneer er urgente zaken zijn." Wel geeft een respondent aan dat de nieuwe modules nog verder kunnen worden verbeterd. "Maar als er veel veranderingen zijn en de opleiding nieuw is, kun je niet verwachten dat het meteen perfect is."

Opleiders

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. De toelichtingen variëren van "Ik hoor heel positieve verhalen van onze cursisten" tot "Ik heb daar zelf eigenlijk geen zicht op, maar geen bericht is goed bericht, denk ik dan maar." IPOL werkt met veel verschillende trainers, waaronder ook freelancers en officieren van justitie. "Ze hebben allerlei trainers in dienst en kijken per opleiding wie ze moeten sturen. Omdat we al langer met hen werken en er weinig verloop is, leren ze onze medewerkers echt kennen en passen ze hun opleidingen daarop aan. Ze kennen ons personeel door en door!" Als aandachtspunt wordt wel genoemd dat sommige trainers soms niet op de hoogte zijn van het grotere programma, omdat ze slechts een klein deel of slechts enkele lessen geven. Toch zijn alle respondenten zeer positief over het geheel.

Trainingsmateriaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén respondent benadrukt de positieve fysieke materialen, zoals een juten tasje, een pen en een notitieblokje, die worden uitgereikt bij de start van de training. Een andere respondent geeft aan dat er nog wel verbetering mogelijk is in het digitale trainingsmateriaal. "Zeker de laatste jaren is ook het digitale in opkomst. Dat zou hier en daar nog wel verbeterd kunnen worden. Maar met de personen die daarachter zitten, weet ik zeker dat dat goed komt. Maar nu komen soms de accounts niet goed over, waardoor je het trainingsmateriaal dat van tevoren klaarstaat soms niet kunt bereiken. Dat is vervelend." Niet alle respondenten hebben goed zicht op het materiaal, maar één respondent geeft aan dat IPOL de juiste materialen levert.

Accommodatie

Alle respondenten die hun mening hebben gegeven over de accommodatie, zijn tevreden tot zeer tevreden. Een respondent vat zijn tevredenheid als volgt samen: "De accommodatie is altijd goed verzorgd. We kunnen hier in Rotterdam uit meerdere locaties kiezen. Er is altijd plek. De trainingen zijn meestal in een soort kerk, midden in een winkelcentrum, wat erg gezellig is. De catering is prima, de lunch is heel verzorgd. De lesruimte is groot genoeg om rollenspellen in te spelen. We hebben niets te klagen." Een andere respondent heeft wel wat aan te merken op de bereikbaarheid: "De bereikbaarheid van hun kantoor in Rotterdam is echt een crime... Dan zijn we pas om zes uur thuis 's avonds." De meeste van de tien respondenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat ze voornamelijk op hun eigen locatie trainen of nog nooit bij het opleidingsinstituut zijn geweest.

Natraject

De respondenten reageren wisselend op het natraject. Sommigen zijn heel tevreden over de nazorg: "Die is heel goed! We moeten aan bepaalde certificeringseisen voldoen. Als mensen het net niet halen, dan wordt er extra ondersteuning aangeboden. Daar zijn wij zeer tevreden over!" of "Bij de rijopleiding hebben we heel veel nagesprekken gehad, dat was heel fijn. Ik kon zelf op pad met de inspecteurs om aan te geven wat ik belangrijk vond, daar werd gelijk op ingespeeld." Meerdere respondenten geven aan dat het hoge slagingspercentage één van de redenen is waarom ze voor IPOL kiezen. Drie respondenten geven de score neutraal. Deze respondenten noemen dat ze het fijner zou vinden als IPOL de registratie van permanente her- en bijscholing zou overnemen als nazorg. "Dat mis ik af en toe nog weleens. De boa's die hun opleiding hebben gevolgd, moeten zelf achter hun permanente her- en bijscholing aan." Volgens de grote meerderheid is de nazorg "prima op orde". Twee respondenten benoemen specifiek dat als er extra nazorg nodig zou zijn, ze zeker weten dat IPOL dit zou bieden.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn negen van de tien respondenten tevreden tot zeer tevreden. De respondent die noch ontevreden / noch tevreden scoort, benoemt: "Het getuigschrift of certificaat ligt soms twee weken bij hen. Daar mag wel wat sneller op gereageerd worden. De facturen zijn wel altijd op tijd." Over de communicatie en bereikbaarheid per telefoon, app en e-mail zijn respondenten positief. Ook bij deze vraag beginnen twee respondenten weer over het bijhouden van het verlopen van de examens. "Dat contact loopt gewoon prima. Het enige wat ik wel prettiger zou vinden, is als ze zelf zouden gaan bijhouden wie er wanneer examen of de PHB's gaat doen." De meerderheid benoemt dat het prettig is om een vast contactpersoon te hebben. "We hebben altijd een vast contactpersoon. En als iemand op vakantie gaat, dan wordt dat altijd gemeld." IPOL gaat goed om met klachten. "Als er iets aan de hand is, dan belt de directeur zelf op." Het contact is "tip top in orde, je kunt lezen en schrijven met ze!"

Relatiebeheer

Uit de interviews blijkt dat er verschillende behoeften zijn in het relatiebeheer van het instituut. Sommige respondenten geven aan tevreden te zijn over het contact met het instituut en hebben regelmatig contact. Anderen hebben geen contact met het instituut, behalve als er wijzigingen zijn in het aanbod of de tarieven. Een deel van de respondenten vindt dat fijn: "Ik ben een druk bezet mens. Dus ik vind het wel fijn als mensen me m'n gang laten gaan. Ze weten van mijn kant: als ik ze nodig heb kom ik bij hen." Een van deze respondenten geeft eerst aan dit liever buiten beschouwing te laten, maar bedenkt zich daarna en geeft toch een vier. We hebben hier namelijk ook geen behoefte aan en zijn dus tevreden." Maar vijf respondenten zouden wel meer contact willen, ook als er geen opleidingen zijn. "Ze onderhouden geen contact. Ik zie helemaal niets van ze. Alleen als er iets wijzigt bijvoorbeeld, dan word ik op de hoogte gesteld." Eén respondent is er neutraal over: "We hebben gewoon een vaste contactpersoon. Het is niet heel veel contact, maar als de modules worden gewijzigd komt de directeurs zelf zelfs even langs." De respondenten die ontevreden zijn over het relatiebeheer geven aan: "Het is altijd handig om iets te horen van ze. Want nu is er geen sprake van relatiebeheer" Of een andere respondent vertelt: "Als wij ze niet bellen, bellen zij ons ook niet. Daar is wel een verbetering te maken. Twee medewerkers zijn bezig met de stage. Het was fijn geweest om een belletje te krijgen: is alles naar wens?" Twee respondenten geven aan dat ze het fijn zouden vinden als IPOL hen meer op de hoogte zouden houden van de ontwikkelingen in het vakgebied. Als aan de respondenten wordt gevraagd waar ze dan behoefte aan zouden hebben, geeft er een aan: "Communicatie van nieuwsbrieven met nieuwtjes in of rondom het boa-gebeuren." Samengevat kunnen we zeggen dat zowel de ervaring als behoefte in de hoeveelheid contact uiteenlopen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Veel respondenten geven aan het lastig te vinden om een mening te vormen over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat ze niet goed op de hoogte zijn van de prijzen van andere aanbieders. Ook vinden ze het lastig om te vergelijken omdat de programma's en het aanbod ook verschillen. De ene respondent vindt het "uitstekend! Veelal zijn ze nog goedkoper dan de andere opleiders. En dat scheelt best wel wat geld. Als je kijkt naar wat ze leren." Een ander vindt het duur, maar het waard voor wat je ervoor krijgt: "Het is wat aan de dure kant. Maar dat vind ik prettiger omdat je ook één-op-één krijgt bij hen." Een van hen geeft uiteindelijk aan neutraal te zijn. Negen zijn tevreden tot zeer tevreden. "Als ik dat niet goed zou vinden, zou ik niet meer terugkomen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Ook de respondenten die wat kritischer zijn op bepaalde onderdelen, zijn toch allemaal tevreden over het geheel. Er wordt veel waarde gehecht aan de expertise van de docenten en de kwaliteit van de opleidingen. Ook wordt er positief gesproken over het maatwerk, de betrokkenheid van IPOL bij de klant en de flexibiliteit waarmee ze zich aanpassen. Daarnaast is men enthousiast over de klantvriendelijkheid: "Natuurlijk handelen ze wel commercieel, maar veel minder dan andere partijen. Ze denken in eerste instantie echt altijd aan de klant!" Bij de verbeterpunten noemt een respondent nog eens: "Alleen het relatiebeheer moet echt beter. Denk bijvoorbeeld aan de landelijke ontwikkelingen met exameneisen. We krijgen het wel via-via te horen, maar het zou fijn zijn als IPOL ons zou laten weten dat ze daarin meegaan en de trainingen daarop aanpassen." Ook hier wordt nogmaals de registratie van het verloop van de certificering meerdere keren genoemd. De grote meerderheid geeft aan IPOL zeker aan te bevelen en doet dat ook: "En ik prijs hen ook altijd aan, als ik anderen daar landelijk spreek."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV op 25-04-2023.

Algemeen

IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) is gevestigd in Rotterdam. Als opleidingsinstituut verzorgt IPOL opleidingen, trainingen en advies voor de opsporing, voornamelijk bij Gemeenten, Politie, Overheden en Ministeries. In de afgelopen jaren heeft IPOL zich gespecialiseerd in het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen en trainingen op het gebied van (crisis)management, (interculturele) communicatie, agressie en weerbaarheid. Zo biedt men o.a. trainingen voor opsporingsambtenaren (BOA en PHB Permanente Her- en Bijscholing) en team- en mediatrainingen. In de afgelopen periode is een zesdaagse Leiderschapstraining Senior BOA aan toegevoegd, evenals BOA-trajecten voor specifieke doelgroepen zoals autisten en blinden. Kenmerkend voor de trainingen van IPOL is de praktijkgerichtheid met daarnaast, afhankelijk van de soort training of opleiding, de koppeling met een juridische invalshoek. Klanten hechten veel waarde aan de expertise van de docenten en de kwaliteit van de opleidingen. En klanten zijn positief over de betrokkenheid van IPOL en de flexibiliteit waarmee het programma wordt aanpast, zodat het echt een maatwerkprogramma is. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/incompany opleidingstrajecten.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij IPOL hoog in het vaandel. Zoals ook blijkt uit eerder uitgevoerde Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. IPOL verdiept zich in de situatie van de klant en de specifieke wensen. De oprichter/directeur van IPOL is een oud-politieman. Hij onderhoudt, samen met de diverse trainers, een uitgebreid netwerk. IPOL weet ervaren en gekwalificeerde trainers aan zich te binden, maar is ook bezig om jongere trainers te selecteren. Nieuwe trainers worden twee dagen ingewerkt en begeleid door de directeur zelf. Allen zijn afkomstig uit de praktijk, didactisch sterk en in staat voorbeelden uit de praktijk te benoemen. IPOL werkt naast het vaste personeelsbestand met een flexibele schil van zo'n 50 freelancers die bekend zijn met het IPOL gedachtegoed en die incidenteel ingezet kunnen worden. De kwaliteit van de trainers wordt bewaakt met evaluaties, lesbezoeken en coaching. Daarnaast is er veel contact met de trainers en wordt iedereen met een interne nieuwsbrief en nieuws per mail op de hoogte gesteld van de laatste ontwikkelingen. Trainers komen per (werk)groep regelmatig bij elkaar en ook aan acteurs worden hoge eisen gesteld. Aan de hand van schriftelijke en mondelinge evaluaties toetst men de tevredenheid van de deelnemers en bewaakt men de kwaliteit van de trainers. Trainers zien elkaar regelmatig. Voor hen worden structureel bijeenkomsten georganiseerd met het doel de competenties te verbeteren. Het opleidingsmateriaal wordt voortdurend aangepast door bijvoorbeeld verandering in wet- en regelgeving. En feedback van klanten wordt direct verwerkt.

Continuïteit

Via het eigen netwerk, de positieve mond-tot-mond reclame en meer bekendheid via social media weten veel (potentiële) klanten IPOL te vinden. Daarnaast verwerft IPOL opdrachten via tenders. Door in te zetten op verbetering van het relatiebeheer verwachten ze verdere groei van hun klantenkring en hun dienstverlening. De goede prijs/kwaliteitverhouding en het feit dat men op de hoogte is van de nieuwste ontwikkelingen een reden om (repetierend) gebruik te maken van de diensten van het instituut. De gerichte zorg voor kwaliteit, het enthousiasme van het management en de medewerkers, het opnieuw goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van IPOL voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om de opleidingen op maat te maken besteedt IPOL veel aandacht aan het voortraject. Zo houdt men uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag te kunnen inventariseren en te komen tot een product dat maximaal aansluit op de wensen. Door in de trainingen praktischelementen van de deelnemers te verwerken ontstaan levendige trainingen die nauw aansluiten bij de dagelijkse werksituatie. De werkwijze en de praktijkgerichte invulling van trainingen worden door klanten van IPOL als een pré gezien. De manier waarop IPOL zich in het voortraject opstelt om de opleidingsvraag te inventariseren, de goede vertaling naar de praktijk en de praktijkgerichte insteek van de trainingen, zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van het instituut.

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