

Klanttevredenheidsonderzoek

IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV

25-01-2011



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 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 jaarmzet 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject② | | | | 90% | |
| Opleidingsprogramma③ | | | | 70% | 20% |
| Uitvoering | | | | 80% | 20% |
| Opleiders④ | | | 10% | 40% | 40% |
| Trainingsmateriaal⑤ | | | 10% | 60% | 20% |
| Accommodatie⑥ | | | | | |
| Natraject | | | 10% | 80% | 10% |
| Organisatie en Administratie | | | | 90% | 10% |
| Relatiebeheer | | | | 80% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 60% | 40% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 80% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet.
 ③ Eén referent scoort niet.
 ④ Eén referent scoort niet.
 ⑤ Eén referent scoort niet.
 ⑥ Alle referenten scoren niet.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle ondervraagden zijn tevreden over de samenwerking met IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV (hierna te noemen IPOL) in het voortraject. Eén referent kent hier geen score toe omdat hij in deze fase geen betrokkenheid bij het proces heeft gehad. De meeste geïnterviewden doen al jaren zaken met IPOL waarbij zij aangeven op voorspraak van anderen bij hen terecht te zijn gekomen. Als belangrijkste argumenten hiervoor, lichten enkelen desgevraagd toe: "De opzet van de training en de referentielijst hebben een essentiële rol gespeeld", "De goede resultaten en de gunstige prijsstelling waren voor ons heel belangrijk", "De kwaliteit en betrouwbaarheid die IPOL uitstraalt", "De persoonlijke benadering die bij het eerste contact merkbaar was", "Tijdens het eerste gesprek werd meteen duidelijk dat IPOL klantgerichtheid hoog in het vaandel heeft staan" en "IPOL bleek in staat tot echt maatwerk en dat was voor ons doorslaggevend." In deze fase hebben de referenten contact met de directie van IPOL; soms wordt ook de trainer meteen voorgesteld.

Twee ondervraagden zijn werkzaam binnen de detachering en benaderen de markt samen met IPOL. Ook zij zijn erg tevreden over de aanpak en structuur van IPOL in de voorfase. “Juist omdat onze naam aan een training hangt, doorlopen wij samen zeer grondig het hele voortraject zodat de trainer van IPOL zich ook goed kan verplaatsen in de klant.”, aldus één van hen. Voor de meesten is het belangrijk om zaken als slagingspercentages en mogelijkheden voor herkansing vooraf goed te bespreken.

Opleidingsprogramma

Voor het opleidingsprogramma niets dan lof. Zoals één ondervraagde zegt: “Juist omdat wij de voorfase uitgebreid behandelen, verwoordt het programma op papier exact onze wensen en eisen. Wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke offerte heb ik dan ook nog nooit door hoeven te voeren.” Bij de meeste trainingen vormt de theorie een belangrijk onderdeel omdat dit deels is gebonden aan wettelijke regels. De praktijk bestaat voornamelijk uit oefeningen in nagebootste situaties of speelt zich daadwerkelijk op echte locaties af. Men ervaart de verhouding tussen theorie en praktijk als goed. Eén referent deelt mee: “De theorie is eigenlijk vrij standaard maar toch weet IPOL daarin een maatwerk slag te maken doordat zij onze praktijkvoorbeelden integreren in het programma.” Een ander zegt: “De omschrijving van de praktijk is in deze fase wat lastig omdat ik vind dat de cursisten de oefeningen moeten ervaren. Daarmee houden wij dit onderdeel ietwat globaal.” De deelnemers aan de cursus worden in de meeste gevallen vooraf op de hoogte gebracht van het programma maar dat beperkt zich dan veelal tot logistieke zaken als datum, locatie en tijdstippen. Mocht het nodig zijn, dan komen ook de afspraken over een natraject op papier te staan. Ten aanzien van de financiële kant melden de geïnterviewden dat dit altijd helder en transparant is. Er is één referent die geen score toekent omdat zijn collega deze fase heeft begeleid.

Uitvoering

Tevreden en zelfs zeer tevreden zijn de referenten over de uitvoering. Enkelen vertellen hierover: “De uitvoering voldeed volledig aan onze verwachting. De docenten konden zich prima verplaatsen in de doelgroep”, “De verhouding tussen theorie en praktijk was prima. Juist omdat men veel moest oefenen met nagebootste praktijksituaties, maakte het voor de deelnemers duidelijk en aantrekkelijk”, “Soms is het beter om, gaande de cursus, nog wat extra te focussen op bepaalde zaken. IPOL heeft daar dan ook van ons toestemming voor. Uiteraard koppelen zij dit wel naar ons terug” en “Juist vanwege de intensiteit van ons contact, blijkt de uitvoering van de trainingen altijd weer succesvol omdat IPOL volledig op de hoogte is van onze wensen en zich inmiddels goed weet te verplaatsen in onze situatie.” De referenten geven aan dat IPOL van hen het fiat heeft gekregen om inhoudelijk zaken bij te sturen wanneer de noodzaak daartoe lijkt te zijn. Omdat IPOL zorgt voor een correcte en tijdige terugkoppeling naar de opdrachtgevers, hebben zij alle vertrouwen in verbetering van de uitvoering. Eén van hen verwoordt het als volgt: “Als opdrachtgever ben ik zelf geen deelnemer aan de cursus. Dat betekent dus dat ik volledig moet kunnen vertrouwen op een perfecte gang van zaken. Mocht ik daar geen fiducia in hebben, dan was ik al lang met een andere leverancier in zee gegaan.”

Opleiders

De meerderheid van de ondervraagden is zeer tevreden over de docenten. “Het zijn vakmensen die zelf kunnen bogen op jarenlange praktijkervaring. Als zij die ook nog weten over te brengen aan de doelgroep, dan krijgen zij van mij alle lof.”, aldus één referent. Enkele anderen geven de volgende toelichting: “De samenstelling van onze groepen is vaak niet homogeen. Wanneer een docent in staat is om goed te laveren tussen de deelnemers met een verschillende achtergrond of werkervaring, dan ben ik daarover zeer tevreden”, “De trainers staan niet boven de groep maar midden tussen de deelnemers. Dat werkt bij onze cursisten perfect”, “Wij kijken allereerst goed naar de klant en inventariseren zijn wensen. Vervolgens proberen we de perfecte match te maken tussen IPOL en cursist. Dat lukt bijna altijd”, “Als ik de docenten zou moeten typeren, zou ik willen melden dat ze betrouwbaar, deskundig en gemotiveerd zijn. Bovendien zijn zij eigenlijk altijd bereid om extra handelingen te verrichten wanneer dat nodig blijkt te zijn” en “Onze deelnemers gaven aan dat de trainer een sterke persoonlijkheid was die beschikte over veel kennis en in staat was om oplossingsgericht te denken.” Eén referent vindt de docenten over het algemeen goed met veel ervaring en inlevingsvermogen maar geeft een neutrale score omdat sommigen minder in staat blijken om hoofd- en bijzaken te onderscheiden. Degene die niet scoort, is zelf geen deelnemer aan de training geweest en kan derhalve niet oordelen over de opleiders.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn nagenoeg alle geïnterviewden tevreden. “Het lesmateriaal is goed leesbaar voor de doelgroep en kan ook worden gebruikt als naslagwerk”, “De syllabus is zeer geschikt voor onze mensen. Die hebben soms weinig affiniteit met de nieuwe digitale mogelijkheden dus op die manier moet het ook niet aan hen worden aangeboden. IPOL weet dat en stemt het dan ook prima op ons af”, “De cursusmap is echt maatwerk. Onze praktijkvoorbeelden staan erin vermeld zodat de inleving van de cursisten een stuk dichterbij komt” en “IPOL is zeer kritisch op zichzelf en zorgt er dan ook voor dat het lesmateriaal inhoudelijk klopt en qua presentatie uitnodigt.”, lichten enkele referenten desgevraagd toe. Eén van hen vult nog aan: “Het totale pakket kent ook een aantal proefexamens. De deelnemers sturen het na invulling naar de docent die dan per persoon feedback geeft. Perfect geregeld.” Rollenspellen kunnen onderdeel uitmaken van het lespakket. “Zelfs de acteurs worden gescreend om te kijken of die zich kunnen verplaatsen in onze cursisten. Dat doet IPOL ook heel goed.”, aldus een geïnterviewde. Eén referent geeft een score neutraal omdat hij van mening is dat hij, samen met IPOL, bij de samenstelling van het lespakket nog een perfectieslag kan maken. Degene die niet scoort, heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal gehad.

Accommodatie

Geen enkele referent kent hier een score toe. In de meeste gevallen heeft de training incompany plaatsgevonden. Bij sommige cursussen is er ook gebruik gemaakt van een externe accommodatie maar veelal zijn deze locaties gehuurd door de opdrachtgever zelf en niet door IPOL. Dat is de belangrijkste reden voor de ondervraagden om hier geen score toe te kennen.

Natraject

Alle ondervraagden zijn tevreden met het natraject dat IPOL biedt. Vaak hebben de deelnemers na afloop van de training een evaluatieformulier ingevuld. Bovendien verzorgt ook de trainer een schriftelijke eindrapportage. Beide documenten zijn beschikbaar voor de opdrachtgevers. Sommigen vertellen ook dat zij één à twee keer op jaarbasis met IPOL om de tafel zitten om terug te kijken en vooruit te plannen. “Dat zijn constructieve gesprekken waarbij wij van beide kanten open en eerlijk met elkaar van gedachten wisselen.”, aldus een tevreden ondervraagde. Anderen delen desgevraagd mee: “Wij hebben met elkaar afgesproken dat, indien een cursist zakt, hij zonder extra kosten bij een andere groep mag instromen. Dat vind ik heel goed geregeld”, “Als wij te horen krijgen, dat iemand niet goed meekomt, dan treden wij eerst intern in overleg met betreffende leidinggevende, om vervolgens met IPOL naar andere mogelijkheden te kijken”, “Mocht een cursist niet slagen, dan heeft dat vaak te maken met privé omstandigheden waar IPOL nooit verantwoordelijk voor kan zijn. Dan maken we samen afspraken over hoe verder te handelen” en “Wanneer iemand een herexamen moet doen, dan is dat nooit een probleem. IPOL geeft ons de mogelijkheden door wanneer de cursist eventueel nog een extra les kan volgen.” Alle cursisten ontvangen een diploma of certificaat wanneer zij de training met goed gevolg hebben afgelegd. De afhandeling daarvan gebeurt door IPOL of door de officiële exameninstantie. De ondervraagden vinden dat dit proces altijd vlekkeloos verloopt. De referent die een neutrale score geeft, deelt mee dat hij het wenselijk vindt dat IPOL niet alleen een kopie van de ingevulde evaluatieformulieren toestuurt maar tevens adviseert hoe het in de toekomst nog beter zou kunnen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van IPOL wordt door de referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Men vindt dat de medewerkers flexibel, snel en makkelijk bereikbaar zijn. “Zelf bel ik nauwelijks naar het kantoor omdat ik over de mobiele nummers van de trainers beschik. Dat schakelt sneller dan via een tussenpersoon. Maar als ik contact met kantoor heb, dan is dat prima”, “Wanneer ik een vraag neerleg bij de trainer die door het kantoor opgelost kan worden, krijg ik altijd een snelle terugkoppeling met de juiste informatie” en “Ik heb de indruk dat IPOL recentelijk zelfs nog een verbetering in de professionalisering heeft gemaakt. Super.”, aldus enkele tevreden ondervraagden. Ook is men van mening dat de afspraken goed worden nagekomen en constateert men unaniem dat de eindfactuur klopt met de offerte.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over het door IPOL gevoerde relatiebeheer. “Wij weten elkaar te vinden. De frequentie van de contacten en de inhoud van deze gesprekken zou ik goed willen noemen”, “Het initiatief voor contact wordt door beide partijen genomen. Als ik een concrete vraag heb, bel ik zelf naar IPOL. In andere gevallen nemen zij contact met mij op” en “Ik heb een vaste contactpersoon op wie ik goed kan bouwen.”, zijn enkele reacties van tevreden ondervraagden. Het relatiebeheer wordt daarnaast nog als volgt getypeerd: ‘betrokken’, ‘klantvriendelijk’, ‘enthousiast’ en ‘prima’.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten zeer te spreken. Men noemt deze goed; een enkeling zelfs uitstekend. De meesten vinden dat deze marktconform is. Eén referent vertelt desgevraagd: “Wij hebben onderzoek onder meerdere leveranciers gedaan en uiteindelijk drie offertes opgevraagd. IPOL bleek, in onze ogen, de beste aanbieder.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De ondervraagden zijn (zeer) tevreden over de inhoud van de opleidingen en de samenwerking met IPOL als opleidingsinstituut. Op de vraag wat men als sterke kanten van het instituut ziet, antwoorden enkelen het volgende: “Men beschikt over veel praktijkervaring en weet het ook over te brengen”, “IPOL is flexibel, praktisch en in staat om snel te schakelen”, “Men levert echt maatwerk”, “De trainers weten mensen vertrouwen te geven waardoor men dingen durft te doen”, “Toegankelijk en betrouwbaar”, “Gedreven, integer, hoge kwaliteit met een menselijk gezicht”, “Men denkt mee over onze vraagstelling en levert vervolgens gedegen maatwerk” en “Door de persoonlijke benadering vormen zij voor ons een goede en betrouwbare partner.” Een aantal referenten is van mening dat IPOL nog de volgende verbeterlagen zou kunnen toepassen. “Nauwkeurigheid en duidelijkheid in de schriftelijke en mondelinge communicatie”, “Een meer adviserende rol in het natraject”, “Evaluatieformulieren direct na afloop laten invullen” en “Vinger aan de pols blijven houden.” Het geheel overziend mag worden geconcludeerd dat de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden zijn en zij unaniem meedelen IPOL als opleidingsinstituut van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV op 25-01-2011.

Algemeen

IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) is een particulier opleidingsinstituut dat zich gespecialiseerd heeft in het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen en trainingen op het gebied van (crisis)management, communicatie, agressie en weerbaarheid. Zo biedt het instituut ondermeer trainingen voor opsporingsambtenaren (de BOA en de GOA), agressie- en weerbaarheidstrainingen, teamtrainingen, mediatrainingen en trainingen crisismanagement. IPOL heeft een licentie verkregen om een gedragsprofiel samen te kunnen stellen volgens het DISC-model van Persolog®. Hiermee kunnen persoonlijkheid- en functieprofielen worden samengesteld, in het verlengde waarvan het instituut teamtrainingen op een goede en onderbouwde wijze kan samenstellen. Naar eigen zeggen wil IPOL een bijdrage leveren aan een veiliger samenleving in Nederland. Kenmerkend voor de trainingen van IPOL is de praktijkgerichtheid (door het werken met herkenbare casussen) gekoppeld aan een juridische invalshoek. Met name het werken met professionele acteurs in het overgrote deel van de trainingen wordt door de deelnemers aan de trainingen als een zeer stimulerende en leerzame werkvorm beschouwd. De doelgroep van IPOL is breed: voor zowel de profit als de non-profit sector en van laag tot zeer hoog geschoold niveau.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij IPOL hoog in het vaandel. Veel aandacht is er voor de interne processen, wat onder andere heeft geleid tot de invoering van een relatiebeheersysteem, waarvan reeds in aanvang de positieve invloed wordt ervaren. Wel realiseert men zich dat de uiteindelijke doelen van het systeem nog niet geheel zijn geïmplementeerd. Eén van de uitdagingen is de verdere verbetering van de bedrijfsprocessen, waardoor de klant sneller en effectiever kan worden geholpen. De oprichter van IPOL, een oud-politieman, en de diverse trainers, beschikken over een uitgebreid netwerk. Zo weten zij zeer ervaren, goed gekwalificeerde mensen, uit de praktijk afkomstige mensen (veel oud-politiemensen) eveneens als trainer aan hen te binden. Inmiddels werkt IPOL met zo'n 70 freelancers, die worden aangestuurd door benoemde coördinatoren. Nieuwe trainers worden zorgvuldig begeleid; zij lopen altijd eerst met ervaren trainers mee. Ook aan de reeds eerder genoemde acteurs worden hoge eisen gesteld. Voldoen zij niet dan schroomt IPOL niet afscheid van hen te nemen. Naast de expertise van de trainers en acteurs vormt ook de zorgvuldige kwaliteitsbewaking aan de hand van de evaluaties een waarborg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Bijeenkomsten voor verbetering van competenties van zowel trainers als acteurs worden door de coördinatoren belegd. Omdat inzicht in gedragsstijl veelal een eerste vereiste is om te komen tot gedragsverandering zet IPOL bij het overgrote deel van haar trainingen succesvol de eerder genoemde DISC-test in, een instrument om de individuele gedragsstijl te bepalen.

Continuïteit

IPOL is een snel groeiende organisatie. Veel klanten weten het instituut, o.a. door mond-tot-mond reclame en door het uitgebreide netwerk van het management, te vinden. Op ontwikkelingen in de markt blijft IPOL voortvarend inspelen. De missie en visie van het bureau wordt transparant uitgedragen: een professioneel klankbord aanbieden en kennis en vaardigheden, op het terrein waar IPOL zich begeeft, van medewerkers binnen overheid en bedrijfsleven willen verhogen. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het enthousiasme van het management en medewerkers, het opnieuw uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van IPOL voor de komende periode dan ook voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het voortraject krijgt bij IPOL zeer veel aandacht. Er worden met de opdrachtgevers gesprekken gevoerd om te komen tot een product dat maximaal aansluit bij de wensen van de opdrachtgevende organisatie en van de deelnemers. In voorkomende gevallen wordt in deze fase ook al de uitvoerende trainer betrokken. IPOL streeft ernaar zoveel mogelijk ook de leidinggevenden aan de training of een deel van de training te laten deelnemen. Door in de trainingen praktischelementen van de deelnemers te verwerken ontstaan levendige trainingen die nauw aansluiten bij de dagelijkse werksituatie. Uitgangspunten is een duurzame relatie met de klant, waarbij trainingen en cursussen worden afgestemd op het beleid dat de klant wil voeren. Cursussen kunnen zowel in company worden verzorgd of op een in overleg met IPOL verzorgde locatie.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu