

Klanttevredenheidsonderzoek

IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV

30-11-2016



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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- 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				30%	70%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				60%	30%
Trainingsmateriaal③				70%	20%
Accommodatie④					20%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Eén referent heeft te weinig zicht op de opleiders
 ③ Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
 ④ Acht referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De eerste kennismaking met IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV (hierna te noemen: IPOL) dateert voor de meeste geïnterviewden al van jaren geleden, zo lichten zij toe. Een enkeling weet zich niet meer te herinneren hoe de contacten destijds zijn ontstaan. Voor hen geldt in ieder geval dat zij op basis van de goede ervaringen telkens weer bij dit instituut terechtkomen. Anderen vertellen dat zij via Internet met IPOL in contact zijn gekomen. Sommigen hebben vervolgens via een aanbestedingsprocedure voor hen gekozen. Daarbij hebben, zo vertelt men, 'het aanbod', 'de mogelijkheid voor maatwerk', 'de snelheid van leveren' en 'de prijs' een rol gespeeld. Over het voortraject, zoals dat over het algemeen verloopt, is men tevreden tot zeer tevreden. Men waardeert hierbij vooral 'de snelheid van reageren', 'de flexibiliteit' en 'de klantgerichtheid'. In dit verband licht men voorts toe dat men meestal eerst zelf contact opneemt met het bureau. Vaak is dat rechtstreeks met de directeur. Tijdens dat contact of eventueel in een persoonlijk gesprek, bespreekt men met elkaar de opleidingswensen en de mogelijkheden. Op basis van die contacten presenteert IPOL de offerte. De opdrachtgever keurt deze vervolgens goed, alvorens men van start gaat. Meerdere referenten lichten toe dat de trainer inmiddels bij hen bekend is. Een enkeling stelt dat hij pas bij aanvang kennis heeft gemaakt en dat dat op die manier naar tevredenheid is geweest.

Opleidingsprogramma

Op basis van de goede afstemming vooraf, is men van oordeel dat het opleidingsprogramma zoals dat door IPOL is gepresenteerd, goed voldoet aan hun vragen en wensen. Er is altijd ruimte voor aanvullende wensen, zo stelt men. Vantevoren bespreekt men tevens met elkaar wie de deelnemers vervolgens zal informeren over de ophanden zijnde training. Soms doet de opdrachtgever dat zelf, eventueel met gebruikmaking van de informatie van het instituut. In andere gevallen benadert het instituut de deelnemers zelf. "Alles is bespreekbaar", aldus een referent. Een ander zegt: "IPOL levert altijd de informatie over een training aan. Vervolgens reserveer ik zelf een leslokaal en stuur ik een mail met alle informatie naar de deelnemende medewerkers." Een andere opdrachtgever licht nog toe dat het een keer kan voorkomen dat men met andere verwachtingen aan de training is begonnen. "Bijstelling van het programma is dan altijd mogelijk", zo stelt hij. Voorts vertelt men nog dat over het algemeen ook alles met betrekking tot de financiële kant van de zaak vooraf duidelijk is. "En anders vragen we om een toelichting", aldus een zeer tevreden referent. Er is één opdrachtgever die van mening is dat de offerte wat duidelijker en specifiek mag zijn. "De onderdelen zouden meer uitgesplitst mogen worden", vindt hij.

Uitvoering

Alle opdrachtgevers zijn hierbij van mening dat de uitvoering over het algemeen volgens afspraak verloopt. Uiteraard baseren zij zich hierbij mede op de reacties van hun deelnemers. "Onze deelnemers zijn altijd heel tevreden", zo stelt een van hen. In dit verband licht men toe zeer te spreken te zijn over 'de kwaliteiten van de trainers', 'de persoonlijke aandacht', 'de afwisseling tussen theorie en praktijk' en 'de ruimte voor eigen inbreng van de deelnemers'. "De deelnemers ervaren de afwisseling als heel goed. Er wordt veel geoefend", aldus een tevreden referent. Een ander vertelt: "Soms wordt er een acteur ingezet. Dat wordt als 'pittig' ervaren." Met betrekking tot de afwisseling tussen theorie en praktijk vertelt men nog dat deze wel afhankelijk is van het onderwerp. "De training voor BOA's is bijvoorbeeld voornamelijk theoretisch", aldus een referent. Over het tussentijdse contact dat men zelf met de trainer heeft, is men ook tevreden. Eigenlijk worden daarover geen vaste afspraken gemaakt, zo blijkt uit wat men vertelt. "Ik heb het vertrouwen dat IPOL contact opneemt, op het moment dat er iets is. Maar dat is nog niet voorgekomen", aldus een referent. Een ander: "Als er signalen zijn, dan hebben we contact. Bijstelling van het programma is altijd mogelijk." Weer een ander zegt: "Aan het begin ben ik er altijd even bij. Verder is er meestal geen aanleiding voor."

Opleiders

Eén opdrachtgever geeft aan dat hij de trainers niet persoonlijk kent. Om die reden heeft hij geen score toegekend aan dit onderdeel. De andere geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over hun zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden. Men vindt dat hun inhoudelijke kennis groot is en ze waarderen het dat zij veel praktijkervaring hebben. De overdracht van de kennis verloopt wat hen betreft 'prettig' en 'rustig'. Of zoals een van hen het verwoordt: "Ze brengen het smeuïg." Men beschouwt het als vanzelfsprekend dat het werken met meerdere trainers betekent dat je te maken hebt met verschillende persoonlijkheden en met persoonlijke voorkeuren van deelnemers. Over het algemeen levert dat geen problemen op. "En als we een opmerking hebben, kunnen we altijd bij de directeur terecht", zo stelt een referent.

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één opdrachtgever, is iedereen tevreden tot zeer tevreden over het door IPOL verstrekte lesmateriaal. Degene die geen score heeft toegekend, licht toe dat hij er geen zicht op heeft en dat hij er om die reden geen oordeel over heeft. De overige referenten lichten toe dat er over het algemeen een syllabus wordt gebruikt. Die wordt meestal ter plaatse uitgereikt, eventueel samen met een pen, een fluitje en een hesje. Ook wordt er gebruik gemaakt van foto's, filmpjes en casuïstiek. Natuurlijk verschilt dat per training. Men is van mening dat het materiaal goed als leidraad tijdens de bijeenkomsten en ook als naslagwerk te gebruiken is. Men merkt daar bij op dat het wel onderhevig is aan actualiteiten. "Het enige dat ik van mijn deelnemers hoorde, was dat ze uitroptekens misten bij belangrijke dingen. Dat waren ze wel gewend bij andere opleiders", zegt een geïnterviewde.

Accommodatie

Acht geïnterviewden hebben geen score toegekend, óf omdat de training op hun eigen locatie heeft plaatsgevonden óf omdat zij simpelweg geen zicht hebben op de accommodatie die IPOL heeft verzorgd. De twee referenten die wel een score hebben toegekend vertellen dat de keuze voor de locatie van het instituut of voor een externe locatie altijd in goed overleg gaat. Zij waarderen dit onderdeel beiden met een score vijf.

Natraject

Tevreden tot zeer tevreden is men over de wijze waarop IPOL het natraject verzorgt. In dit verband vertelt men dat de trainingen over het algemeen worden afgerond met een diploma of certificaat. Het diploma wordt meestal toegekend op basis van deelcertificaten of op basis van een landelijk examen. Dat laatste wordt verder geregeld door een onafhankelijk examenbureau. "Het was wel een beetje zoeken naar de goede aansluiting bij het exameninstituut, omdat de examinering nieuw was", aldus een referent. Tevreden is men ook over het slagingspercentage. "Omdat de deelnemers de trainingen volgen omdat dat wettelijk verplicht is, zijn wij tevreden wanneer ze hun certificaat hebben behaald. Dan is ons doel behaald", zo zegt een zeer tevreden opdrachtgever. Voorts vertelt men dat IPOL na afloop van een training een schriftelijke evaluatie houdt onder de deelnemers. De opdrachtgevers krijgen daar vervolgens een terugkoppeling van. "Dat gaat ook over de houding van de deelnemers", zo stelt een tevreden referent. Een ander zegt: "Wanneer een deelnemer voor het examen is gezakt, dan denken ze tevens mee over een herexamen. Dat valt onder hun slagingsgarantie." Men spreekt sowieso over 'prettig contact'. "IPOL staat erg open voor feedback", aldus weer een andere referent.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen verloopt alles met betrekking tot de organisatie en administratie door IPOL voor alle opdrachtgevers naar volle tevredenheid. In dit verband vertelt men dat de telefonische bereikbaarheid van het instituut goed is en dat men hen flexibel vindt in het plannen van data. Men spreekt over 'snelle reacties' en 'een hoog serviceniveau'. Er is één geïnterviewde die opmerkt dat niet altijd alles goed doorkomt. "Die interne, administratieve afhandeling kan soepeler. Maar gelukkig gaat het meestal goed", zo stelt hij. Voorts licht men toe dat de facturen meestal kloppen en dat eventuele punten van kritiek snel worden opgelost.

Relatiebeheer

Tevreden tot zeer tevreden is men over de wijze waarop het bureau de contacten met hen onderhoudt. Men weet goed met wie van IPOL men contact kan opnemen, voor het geval men vragen of opmerkingen heeft. Die contacten verlopen 'heel prettig' en 'laagdrempelig', zo vertelt men. "Er is altijd sprake van nauw persoonlijk contact. En verder word ik per e-mail geïnformeerd", zegt een zeer tevreden opdrachtgever. Ook anderen vertellen dat zij met regelmaat digitaal worden op de hoogte worden gehouden van wetenswaardigheden, zoals wijzigingen in wet- en regelgeving.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is voor alle opdrachtgevers naar tevredenheid. Men noemt deze 'marktconform'. "Ik ben er tevreden over. Ik heb niet direct vergelijk met andere instituten, maar ik zie geen aanleiding om naar een andere aanbieder om te zien." Anderen vinden de prijs-kwaliteitverhouding van IPOL juist uitstekend, wanneer ze dat vergelijken met die van andere partijen. "Over het algemeen steken ze daar gunstig bij af", zo stelt een zeer tevreden referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de trainingen van IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV. Men is vooral te spreken over 'de kwaliteiten van de trainers', 'het maatwerk', 'de persoonlijke benadering', 'het op alle fronten meedenken met de klant', 'de flexibiliteit' en 'de snelle reacties'. Als aandachtspunten zijn genoemd dat de offertes specifiekere kunnen en dat de interne, administratieve afhandeling soepeler kan. Verder stelt één referent hier nog dat hij het op prijs zou stellen wanneer IPOL het aflopen van certificaten meer of beter zou monitoren. Maar bovenal heeft men het gevoel dat de klant centraal staat. Men beveelt IPOL dan ook van harte aan.

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 30-11-2016.

Algemeen

IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) is een in Rotterdam gevestigd particulier opleidingsinstituut, dat zich gespecialiseerd heeft in het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen en trainingen op het gebied van (crisis)management en (interculturele) communicatie en agressie en weerbaarheid. Zo biedt het instituut trainingen voor opsporingsambtenaren (BOA en PHB Permanente Her- en Bijscholing), agressie- en weerbaarheidstrainingen, teamtrainingen, mediatrainingen en trainingen crisismanagement. IPOL heeft de DISC-licentie om persoonlijkheids- en functieprofielen samen te stellen. In het verlengde hiervan geeft het instituut teamtrainingen en agressietrainingen. Deze laatste worden georganiseerd in combinatie met MapsTell, waarmee zestien gedragsstijlen van het DISC model fysiek en letterlijk in kaart zijn gebracht. Daarnaast zijn trainingen 'Omgaan met stress' in het aanbod opgenomen en verder geprofessionaliseerd. In deze trainingen wordt eerst een stressprofiel opgesteld aan de hand van een tweetal testen. Daaruit komt één van de 11 gedefinieerde stressvelden naar voren. Kenmerkend voor de trainingen van IPOL is de praktijkgerichtheid met daarnaast, afhankelijk van de soort training of opleiding, de koppeling met een juridische invalshoek. De inzet van professionele acteurs en praktijkgerichte, ervaren trainers wordt door de deelnemers als zeer stimulerend en leerzaam beschouwd.

Kwaliteit

IPOL heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan zoals in dit onderhavige onderzoek wordt bevestigd. Er is veel aandacht voor de interne processen. Zo wordt gebruik gemaakt van een volgsysteem waardoor opdrachtgevers de deelnemers via een inlogcode kunnen volgen. De oprichter en tevens eigenaar van IPOL, een oud-politieman, en de diverse trainers, onderhouden een uitgebreid netwerk. Zo weten zij zeer ervaren, gekwalificeerde, uit de praktijk afkomstige trainers te selecteren en aan hen te binden. IPOL werkt naast het vaste personeelsbestand met zo'n 35 freelancers. Daarnaast is een uitgebreid netwerk van trainers bekend die met het IPOL gedachtegoed ingezet kunnen worden. Nieuwe trainers worden zorgvuldig begeleid; zij lopen altijd eerst met ervaren trainers mee. De kwaliteit van de trainers wordt verder bewaakt met lesbezoeken en coaching. Trainers komen per (werk)groep regelmatig bij elkaar en ook aan acteurs worden hoge eisen gesteld. Verder wordt de kwaliteit bewaakt aan de hand van evaluaties en worden er bijeenkomsten georganiseerd met het doel de competenties van zowel trainers als acteurs te verbeteren. In de evaluaties dienen de trainers een 7 of hoger te scoren; over het algemeen krijgen zij volgens het management een score tussen een 8 en een 10. Mocht het toch zo zijn dat trainers niet voldoen dan schroomt IPOL niet afscheid van hen te nemen.

Continuïteit

Veel klanten weten IPOL, onder andere door mond-tot-mond reclame en door het uitgebreide netwerk van het management, te vinden. Op ontwikkelingen in de markt blijft IPOL voortvarend inspelen en dankzij de goede prijs/kwaliteitverhouding komen veel (nieuwe) klanten bij IPOL terecht. Ook internationaal weet men, via het eigen netwerk, de weg naar IPOL te vinden. Op basis van 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, acht Cedeo de continuïteit van IPOL voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om maatwerk te kunnen leveren besteedt IPOL bijzondere aandacht aan het voortraject. Men houdt uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag goed 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. Deze werkwijze en de praktijkgerichte invulling van de trainingen zijn niet onopgemerkt gebleven bij de referenten, die hun medewerking hebben verleend aan dit tevredenheidsonderzoek. De manier waarop het instituut zich inzet in het voortraject 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 IPOL.

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