

Klanttevredenheidsonderzoek

IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV

10-12-2024



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	8
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, ondoorgrondelijk 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 jaaromzet 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			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma②				70%	10%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal③			20%	50%	20%
Accommodatie④				20%	30%
Natraject⑤			20%	60%	10%
Organisatie en Administratie			20%	30%	50%
Relatiebeheer⑥			10%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van IPOL geven desgevraagd aan dat er al langere tijd naar tevredenheid zaken wordt gedaan met het instituut. Enkelens zeggen ieder: "Het is een partij waarmee wij wel vaker samenwerken. Ze denken mee met de klant en richten zich op wat de klant wil", "Toen ik hier kwam werken, lagen er al afspraken. Die heb ik overgenomen. Ik ben heel tevreden over de kwaliteit" en "We hadden deze cursus al eerder afgenomen om mensen weerbaarder te maken. We hebben nu weer voor IPOL gekozen om nieuwe mensen op te leiden." Enkele anderen lichten hun keuze voor IPOL ieder als volgt toe: "Zij konden de precies cursus bieden waaraan wij behoefte aan hadden", "IPOL had een trainer in huis die vakinhoudelijk erg veel kennis had" en "Ik heb een aantal aanbieders gebeld. Het contact met IPOL was het prettigst. Ze reageerden snel. We konden op korte termijn een training op maat krijgen."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever: "Zij maken een plan en wij kunnen dat aanvullen. Alles valt te realiseren" en "Ze vragen vooraf nadrukkelijk naar casussen en voorbeelden." In een aantal gevallen is er sprake van een persoonlijke intake. Een referent: "Er wordt samen afgestemd over de intentie van de opleiding, wat wij nodig hebben en wat zij kunnen bieden." De planning en de voorbereidingen verlopen naar wens. De communicatie is goed. Enkele reacties: "Er wordt goed samengewerkt met onze eigen planners", "Als wij vragen hebben dan weten wij hen te vinden" en "Ik geef een namenlijst door. IPOL nodigt de mensen uit en stuurt hen het materiaal toe. Alles loopt gesmeerd." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Voor de gegevens van de deelnemer wordt een Excel-sheet gebruikt. Dat vind ik nogal onhandig."

Opleidingsprogramma

Allen die hun mening uitspreken over het opleidingsprogramma zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De inhoud van de opleidingen wordt er naar hun mening duidelijk in omschreven. "Het programma is in samenwerking geschreven, helemaal op maat en precies naar onze wensen", "Wij doen alleen permanente bijscholing. Het programma is bekend. Het staat allemaal netjes op de website en in de offerte" en "Het programma is meer globaal. De details worden mondeling afgesproken. Dat is helemaal goed zo." Een referent voegt nog toe: "De offertes zijn verbeterd. Ze zijn meer coherent geworden en beter qua presentatie." De omschrijving van de financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De balans tussen theorie en praktijk, de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte zijn naar wens: "Het was eerst een stukje theorie en dan rollenspellen met acteurs. Er werden ook tips gegeven voor de praktijk", "Het is interactief en uit de praktijk gegrepen", "Mensen worden geactiveerd om zelf dingen uit te proberen. Ze worden goed begeleid", "Sommige opleidingen zijn meer theoretisch dan andere, maar dat is ok. In het algemeen is er voldoende ruimte voor vragen en inbreng." Ook het maatwerkgehalte is naar wens: "Het is afgestemd op onze situatie. Ze zijn hier gekomen en de mensen hebben bij onze diverse balies in de regio geoefend met acteurs. Daarbij zijn veel tips uitgewisseld", "Wij hebben bijna niet te maken met geweldsdelicten. De casussen zijn daarop afgestemd", "De training wordt aangepast aan de locatie", "De casussen zijn gericht op onze dagelijkse praktijk. IPOL vraagt ons ook wel om casuïstiek. Het geeft een stukje herkenning bij de deelnemers" en "Er wordt heel actief gevraagd naar voorbeelden uit de praktijk die bij ons gebeuren." Over de mate waarin de opleidingen de deelnemer voorbereiden op het examen is men tevreden. Er is voldoende aandacht voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling: "Als er iets speelt, dan belt de directeur, of een van de medewerkers, en dan wordt er even geschakeld" en "We hebben wel eens deelnemers zonder enige ervaring. Als het niet goed gaat, dan krijgen we een telefoontje." Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "De deelnemers vinden dat er te snel door de stof heengaan wordt. Ze willen meer tijd voor de praktijk. De trainer zegt dat het aantal trainingsdagen te klein is. Ik ken de details niet. Er moet nog over gesproken worden. Het zal zeker wel tot een oplossing komen, IPOL kennende." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De voorbereiding op het examen en het slagingspercentage waren minder goed. Dit is een trainer-gerelateerd probleem."

Opleiders

Op één toegekende 'drie' na, worden er voor de opleiders uitsluitend vieren en vijven gegeven. Men prijst de docenten om hun deskundigheid en praktijkervaring: "De docenten hebben verstand van zaken en weten hoe het examen eruit ziet. Dat wordt erg gewaardeerd door de deelnemers", "De docent was afkomstig van de marechaussee en had veel inhoudelijke kennis", "Het is een uitstekende, praktijkgerichte docent" en "De docenten zijn bijna allemaal politiemensen. Ze kennen het werkveld door en door." Ook de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de docenten geven aanleiding tot tevredenheid: "De docent is goed in het overbrengen van de informatie. Hij houdt het juiste tempo aan. Hij laat ruimte voor eigen initiatief. Wat prettig is, is dat hij ook buiten de trainingsuren bereikbaar is" en "De docent legt op een rustige manier de stof uit. Als er bij een casus emoties opkomen bij de deelnemers, geeft hij daar ruimte aan en gaat hij het gesprek erover aan." De keuze van docent ligt veelal bij de opdrachtgever. Er wordt in veel gevallen gebruik gemaakt van vaste docenten.

Enkele reacties: “Wij kunnen zelf aangeven wie we willen”, “We hebben een aantal vaste docenten. We krijgen weinig klachten over hen”, “De trainer is bekend bij ons. We hadden ook nu weer om hem gevraagd. Hij kent het werkveld en komt met casussen die de deelnemers aanspreken. We krijgen veel positieve reacties over hem” en “We hebben veel vertrouwen in onze vaste docent. Hij is heel deskundig. Hij kan didactisch nog verder groeien, maar heeft al grote sprongen gemaakt.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kanttekening: “De laatste docent was wat minder. Wij hadden zelf om hen gevraagd, maar hij is wat oud geworden en de deelnemers gaven aan dat ze liever een wat energieke iemand wilden” en “Het is één keer voorgekomen dat het wat minder klikte met een docent. Daar is toen iemand anders gekomen. Maar eigenlijk is dat niet vaak, als je 50 of 60 trainingen per jaar afneemt.” Ook de acteurs voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. De neutraal gestemde licht haar score als volgt toe: “Een van de docenten was zeer matig en chaotisch. De voorbereiding op het examen liep daardoor in de soep en het slagingspercentage was te laag. Dit probleem is besproken en ze proberen het op te lossen, maar ik denk dat ze gewoon niemand anders kunnen vinden.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn zeven van de negen referenten die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden. Er worden twee drieën toegekend. Het materiaal bestaat voornamelijk uit lesboeken en mappen. Het wordt tijdig toegestuurd. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de vormgeving zowel als de inhoud. Het materiaal is naar hun mening goed geschikt als naslagwerk. Enkele reacties: “De lesboeken zijn prima”, “Het materiaal is inhoudelijk goed”, “De reader is simpel, maar het is voldoende zo”, “De deelnemers krijgen een reader en een wetsbundel. De presentaties zien er goed uit. De filmpjes en opdrachten zijn goed verzorgd. De beamers en het schrijfmateriaal ook”, “De handreiking is goed gedocumenteerd en leent zich ervoor om nog eens na te lezen” en “De mappen worden van tevoren verstuurd, zodat de deelnemers ze kunnen doornemen.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het lesboek wordt vaak vernieuwd. Dat is misschien niet steeds nodig. Ook is de inhoud van het materiaal niet altijd even actueel en relevant. Het is niet nodig dat wij alles weten over de milieupolitie en Staatsbosbeheer” en “De mappen zijn soms wat minder goed geordend, of er ontbreken dingen. Het is de laatste jaren al wel veel beter.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Allen die de voor accommodatie een score geven, zijn er (zeer) tevreden over. De bereikbaarheid is naar wens, evenals de lesruimten en de voorzieningen. Enkele reacties: “IPOL heeft een aantal keurige locaties waaronder buurthuizen”, “Het voldoet aan de verwachtingen. De ruimtes zijn groot genoeg en goed verlicht. Er is voldoende gratis parkeergelegenheid”, “Het was goed bereikbaar en de catering was prima” en “De lunch is goed geregeld. Alle voorzieningen zijn aanwezig. Het leslokaal is goed. De kantine ook. Er is ruim parkeergelegenheid voor de deur.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Zo af en toe is de WIFI wat minder en zijn de maaltijden een beetje karig.” Vijf van de tien referenten geven geen oordeel over de accommodatie, om dat er in hun situatie uitsluitend sprake was van in-company trainingen.

Natraject

Afgezien van twee neutraal gestemde referenten, zijn allen die hun mening uitspreken over het natraject er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De voorbereiding op het examen en de begeleiding er rondom heen zijn naar wens: “De mensen kunnen voldoende oefenen met proefexamens om zich voor te bereiden op het soort vragen en de vraagstelling”, “De vraagstukken in het examen zijn in de lesstof behandeld”, “Als er een herexamen moet worden gedaan, kan de deelnemer extra begeleiding krijgen”, “Mensen die zakken of die extra willen oefenen, geeft IPOL 1 op 1 begeleiding. Daar besteden ze echt aandacht aan” en “Wanneer er iets aan de hand is met de examens, kunnen we op steun van IPOL rekenen.” Geslaagden ontvangen een certificaat. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De uitkomsten hiervan worden veelal met de opdrachtgever gedeeld in de vorm van mondelinge of schriftelijke evaluaties. Daarbij wordt goed naar de opdrachtgever geluisterd. Eventuele feedback wordt naar wens opgevolgd.

Enkele reacties: “Wij leggen onze eigen deelnemer-evaluaties naast die van hen. We evalueren mondeling of schriftelijk, net hoe het uitkomt. Ze nemen voldoende initiatief”, “Ze doen eens in de 2 of 3 jaar navraag naar de kwaliteit”, “Ik krijg elke opleiding onder ogen en ga erover in gesprek met IPOL. Er wordt goed naar ons geluisterd. Ze nemen onze feedback mee en implementeren die” en “Aanpassingen die wij nodig vinden, worden meteen verwerkt in het opleidingsprogramma. IPOL is flexibel en kritisch op zichzelf. Dat stellen wij op prijs.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende toelichting op hun score: “We spreken elkaar heel veel. Als we het anders willen, dan zijn er voldoende mogelijkheden om dat aan te geven, maar er zijn geen structurele evaluaties. Het initiatief moet van ons uitgaan” en “Er zijn geen evaluaties met mij. Ik krijg ook geen uitkomsten van evaluatieformulieren teruggekoppeld. Ik weet niet of ze die uitdelen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen toont men zich enthousiast. Men geeft aan: “Iedereen slaagt in één keer” en “De her- en bijscholing werkt goed. Het slagingspercentage is hoog. Bij bepaalde opleidingen waarvoor vaardigheden nodig zijn, is het slagingspercentage soms wat minder, maar het is niet verontrustend.” Verder geeft men aan: “Wij proberen de opleidingen niet alleen als examentraining te benaderen. De bedoeling is kennisoverdracht. Daar slaagt IPOL goed in”, “Er is door meerdere mensen aangegeven dat ze het als heel waardevol en positief ervaren”, “De mensen zijn vanuit de opleiding start-bekwaam voor onze praktische opleidingsploeg”, “Het is zo goed bevallen dat we het nu ook gaan doen voor de alle nieuwe mensen en voor diegenen die het nog niet gedaan hebben” en “De berichten zijn positief. Wat ik ervan begrijp, is dat de mensen voldoende geschoold zijn en de stof goed beheersen.”

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie kent tachtig procent van de referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Er worden twee ‘drieën’ gegeven. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over de bereikbaarheid, de communicatie en de punctualiteit. De facturering is naar hun mening correct. Alle referenten zijn tevreden over de flexibiliteit en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: “De contacten zijn goed. Ze zijn prima bereikbaar en heel klantvriendelijk. Je kunt altijd terecht met je vragen. Alles loopt gesmeerd”, “Als ik een vraag heb voor de planning, krijg ik meteen een antwoord waar ik iets aan heb”, “Ik ben vorig jaar pas begonnen. Ze hebben mij goed op gang geholpen en alles uitgelegd”, “Ze denken met je mee. Er wordt bijvoorbeeld rekening mee gehouden dat het werven van fondsen ons wat tijd kost”, “Ze staan altijd klaar en hebben hart voor de zaak. Als ik ’s avonds of in het weekeinde nog een mailtje stuur, krijg ik meteen antwoord” en “Ze zijn heel bereidwillig en klantvriendelijk. Als ik nu bel dat ik over twee weken een opleiding nodig heb, zullen ze er alles aan doen om het mogelijk te maken.” Iemand voegt nog toe: “De exameninstantie heeft een aantal trainingen veranderd. IPOL heeft hier goed op geanticipeerd door meteen met een nieuw trainingsschema te komen.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De communicatie mag soms wat beter. Als er lesdagen veranderen ofzo, lijkt het wel of ze dingen vergeten aan elkaar door te geven. Soms is ook de facturering niet helemaal in orde” en “Ik heb dit bij het voortraject al vermeld. Ik vind het gebruik van Excelsheets voor de aanmeldingen erg onhandig. Ik zou liever hebben dat de deelnemers zich via een formulier zelf moesten aanmelden.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Eén ander geeft een score ‘drie’. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over het persoonlijk contact dat zij omschrijven als ‘prettig’, ‘zorgvuldig’ en ‘attent’. Verder zeggen zij: “We hebben eens per jaar gesprekken met de directeur”, “We komen eens in de twee of drie jaar bij elkaar en dan wordt er verteld wat nieuw is. De opleidingen zijn steeds in beweging omdat het exameninstituut steeds dingen verandert. IPOL zit er bovenop”, “Ze komen regelmatig langs om te vragen of het goed gaat met de planning. Ze brengen ons dan ook op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen. Ik stel dat erg op prijs” en “De directeur of iemand anders belt of mailt soms. Het is nooit opdringerig.” Ook geven zij aan: “Ik kan altijd bij hen aankloppen en ze zijn alert op wat er gebeurt”, “Ze zijn goed bereikbaar en gaan zaken niet uit de weg. Ze luisteren naar onze individuele problemen. Als mensen bijvoorbeeld ziek zijn, dan gaan ze op zoek naar de oplossing, zodat er geen vertraging komt. Ze staan altijd klaar om te helpen. De directeur belt je ook persoonlijk op om even te babbelen” en “Toen ik het hier overnam, zijn ze naar ons toe gekomen om kennis te maken. Ze hebben mij helemaal wegwijs gemaakt. Ik heb nooit het idee gehad dat ik zeurderig overkwam” en “Ik kan met alles bij hen terecht.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting bij zijn score: “Ik zou wel eens in de zoveel tijd bij elkaar willen komen om af te stemmen over ontwikkelingen en wensen. Dat gebeurt laatste jaren niet meer zoveel.” Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat ze er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bijna alle referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Er wordt één score 'drie' toegekend. Enkele (zeer) tevreden referenten: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Hij wijkt niet af van die bij andere opleiders", "Het zijn best flinke bedragen maar ik vind het goed" en "De prijzen zijn heel goed. We hebben vergeleken. Zij zijn de goedkoopste." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik vind het een groot bedrag voor een training van 10 dagen. Voor dat geld verwacht ik meer." Drie van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van IPOL zijn alle referenten (zeer) tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, tonen zij zich allereerst positief over de docenten: "Het zijn docenten uit de praktijk. Daarmee staat of valt alles", "Doordat er niet al te veel wisselingen zijn, voelt het vertrouwd aan", "Het is fijn dat het mensen zijn met wat meer body. Ze beheersen dingen goed en brengen die prima over" en "De docenten zijn heel goed op de hoogte van gesprekstechnieken en de-escalerend werken." IPOL wordt in samenvattende zin ook geprezen om het hoge maatwerkgehalte, de servicegerichtheid en de betrokkenheid: "Ze zijn flexibel en passen het aan onze behoeften aan", "Ze doen heel uitgebreid navraag naar casussen van ons. Ik krijg precies wat ik mag verwachten", "Ze gebruiken voorbeelden uit onze eigen praktijk. Dat maakt het aansprekend voor de deelnemers", "Ze denken echt met je mee. Als bij ons een groep niet vol is, zorgen zij voor deelnemers van andere gemeenten", "We worden steeds op de hoogte gehouden. Ze zijn echt in ons geïnteresseerd" en "De directeur belt soms zomaar om even te vragen of het goed gaat. Je voelt de betrokkenheid." Ook over de bereikbaarheid en de snelheid van handelen zijn de referenten goed te spreken: "Ze zijn prima bereikbaar. Ze reageren binnen 48 uur" en "Je krijgt meteen antwoord als je iets wilt weten. Wij gaan intern altijd heel langzaam. Het is prettig om met een partij te maken te hebben die snel handelt." Een referent voegt nog toe: "Ik ben niet in alle opzichten tevreden, maar ik merk dat ze hard proberen er iets aan te doen." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer bereid zijn om de maatwerkopleidingen van IPOL aan te bevelen bij derden.

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 10-12-2024.

Algemeen

IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) is gevestigd in Rotterdam en biedt hoogwaardige opleidingen, trainingen en advies aan organisaties binnen de opsporing, zoals gemeenten, politie, overheden en ministeries. IPOL is gespecialiseerd in onderwerpen als Boa basis, Boa PHB domein 1, 2 en 4 inclusief de geaccrediteerde modules 4 zoals (Pv schrijven, Scheepvaartverkeerswet, Wijkboa en Jeugdboa, sfeerovergangen, Verhoortraining, Alcoholwet, DISC en Agressietrainingen c.q. weerbaarheid, RTGB trainingen, Bike trainingen Leiderschapstrainingen op verschillende niveau's. Kenmerkend is de sterke praktijkgerichtheid, waarbij juridische invalshoeken indien relevant worden geïntegreerd. Klanten waarderen vooral de expertise en betrokkenheid van de trainers, evenals de flexibiliteit om programma's aan te passen tot maatwerktrajecten. Het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de maatwerk- en incompany-trajecten van IPOL.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt een kernwaarde binnen IPOL en komt tot uiting in alle facetten van de dienstverlening. IPOL verdiept zich grondig in de wensen en situatie van de klant om maatwerk te leveren. De oprichter, een voormalig politiemann, combineert zijn netwerk met ervaren en didactisch sterke trainers die praktijkvoorbeelden effectief kunnen inzetten. Naast een vaste kern medewerkers werkt IPOL met een flexibele schil van circa 50 freelance professionals die bekend zijn met de visie en werkwijze van het instituut. Nieuwe trainers worden zorgvuldig ingewerkt en begeleid, terwijl de kwaliteit van bestaande trainers wordt bewaakt via evaluaties, coaching en structurele feedback. Ook worden trainers continu op de hoogte gehouden van veranderingen in wet- en regelgeving. Klantfeedback wordt direct verwerkt en draagt bij aan de voortdurende optimalisatie van lesmateriaal en werkwijzen. Deze systematische aanpak waarborgt de hoge kwaliteit van de opleidingen.

Continuïteit

IPOL blijft succesvol groeien door positieve mond-tot-mondreclame, strategisch relatiebeheer en een toenemende aanwezigheid op social media. Het instituut verwerft opdrachten via tenders en biedt innovatieve trainingen die inspelen op actuele behoeften in de sector. Sinds dit jaar werkt IPOL bij enkele aanbestedingen samen met RadarVertige. Daarnaast richt IPOL zich ook nu ook specifiek op maatwerkprogramma's voor Waterschappen. Voorbeelden hiervan zijn de cursus 'Ondermijning voor Boa's op maat' en de opleiding 'Bestuurlijk Handhaven', die beide actuele thema's adresseren en de expertise van opsporingsambtenaren versterken. Door de combinatie van een sterke prijs-kwaliteitverhouding, klantgerichte innovatie en goed relatiebeheer weet IPOL niet alleen nieuwe klanten aan te trekken, maar ook bestaande relaties te behouden. Het enthousiasme van het team, de consistente kwaliteitszorg en de recente positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek bieden een solide basis voor de continuïteit van IPOL in de komende jaren.

Bedrijfsgerichtheid

Bij IPOL staat het leveren van maatwerk centraal, en dit begint met een gedegen voortraject. Door intensieve gesprekken met opdrachtgevers brengt IPOL de opleidingsbehoefte helder in kaart, waarna trainingsprogramma's op maat worden ontwikkeld. De inhoud van de trainingen sluit nauw aan bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers door gebruik van relevante praktijkvoorbeelden en interactieve werkvormen. Recent heeft IPOL de 'IPOL Trainer App' geïntroduceerd, een digitaal hulpmiddel dat trainers en deelnemers toegang biedt tot actuele lesmaterialen en informatie. Dit innovatieve hulpmiddel verhoogt de effectiviteit van de trainingen en versterkt de praktijkgerichte aanpak van IPOL. Deze persoonlijke en innovatieve benadering wordt door klanten zeer gewaardeerd en bevestigt 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