

Klanttevredenheidsonderzoek

IMK Opleidingen B.V.

05-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IMK Opleidingen B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 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				30%	70%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering③			10%	10%	70%
Opleiders④				10%	80%
Trainingsmateriaal⑤			10%	10%	40%
Accommodatie⑥					10%
Natraject⑦				30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer⑧			10%		40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen inzicht.
 ③ Eén referent geen inzicht.
 ④ Eén referent geen inzicht.
 ⑤ Vier referenten geen inzicht.
 ⑥ Negen referenten geen inzicht.
 ⑦ Eén referent geen inzicht.
 ⑧ Vijf referenten geen inzicht.
 ⑨ Drie referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door IMK hebben tien referenten hun medewerking verleend. Allen waren opdrachtgever, en in vijf gevallen ook deelnemer. Voor al deze referenten geldt dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop IMK het voortraject vormgeeft. In veel gevallen had men al eerder een training gevolgd bij IMK of werkt men al jaren samen met hen. De referenten spreken over (soms meerdere) gesprekken waarin goed werd doorgevraagd. Een van hen zei: "Ik heb eerder een training gevolgd bij IMK. Vanuit die ervaring wilde ik graag een traject volgen bij dezelfde trainer om verder te groeien. Voorafgaand vond er een gesprek plaats met mijn leidinggevende en de trainer om wederzijdse verwachtingen uit te spreken."

Een ander vulde aan: “We werken al heel lang samen met IMK en hebben een vast maatwerkprogramma bij hen. Zodra wij voldoende deelnemers hebben, nemen wij contact met hen op.”

Ook worden de maatwerkopleidingen van IMK via internet gevonden. Referenten vertelden: “Wij hadden twee aanbieders geselecteerd, maar IMK kwam met een goed voorstel en luisterde goed naar onze wensen” en “Ik heb vooraf verschillende partijen bekeken, waarbij IMK er het beste uitsprong. Ze reageerden professioneel op onze wensen. Er heeft een intake plaatsgevonden en de trainer heeft vervolgens nog twee keer contact opgenomen om alles goed in kaart te brengen.”

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden over het opleidingsprogramma van IMK. Ze geven aan dat het programma goed aansluit op de leerbehoeften en wensen van hun organisatie en overeenkomt met de voorgesprekken. Een referent merkte op: “Ik wil mijn complimenten geven over de offerte: de kosten en leerdoelen waren heel goed verwoord.” Slechts één geïnterviewde gaf geen score vanwege onvoldoende zicht op dit onderdeel.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. Zeventig procent is zeer tevreden over de wijze waarop IMK de maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. De lessen worden in diverse werkvormen gepresenteerd en de deelnemers worden goed betrokken. Een van de geïnterviewden vertelde: “De uitvoering voldeed echt aan de verwachtingen; er is zelfs al een vervolgopleiding gepland op verzoek van de deelnemers. Er wordt een stukje theorie behandeld, zoals de DISC-profielen, en ook leidinggevende aspecten komen aan bod. Dit alles wordt op een interactieve manier aangeboden, waarbij veel geoefend kan worden en deelnemers elkaar feedback kunnen geven. Er is ook ruimte voor zelfreflectie, wat zeer positief wordt ontvangen door de deelnemers.”

Een ander merkte op: “Het was zeer nuttig voor de deelnemers. Er werd een presentatie gegeven en de groep moest een opdracht doen. De diepgang werd als goed ervaren, de deelnemers konden het direct in de praktijk toepassen en het programma was goed gestructureerd.”

Afhankelijk van de groep moet de trainer soms meer sturen dan andere keren, ervaren een geïnterviewde. Zij vervolgde: “Vooraf kunnen deelnemers inloggen om hun leerdoelen aan te geven. Er wordt geoefend met rollenspellen; hoewel er geen acteurs bij betrokken zijn, voelt het toch voldoende echt aan. Deelnemers kunnen ook hun eigen casus inbrengen, wat maakt dat ze het goed kunnen toepassen in de praktijk.” In sommige gevallen wordt er huiswerk meegegeven om gericht te oefenen.

Eén referent was noch tevreden, noch ontevreden, en lichtte dit als volgt toe: “Tijdens de training kwamen er veel onderwerpen aan bod, wat soms wat rommelig en uitdagend was voor deze groep.” Daarnaast gaf één referent aan dat zij geen oordeel kon geven over dit aspect.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de geïnterviewden zeer te spreken over de opleiders die door IMK worden ingezet. Vrijwel iedereen is hier tevreden over, en maar liefst tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Eén referent gaf aan dit item niet te kunnen beoordelen. Enkele citaten van referenten: “De trainer is laagdrempelig en maakt tussendoor ook een lolletje. Hij heeft veel ervaring, is goed te volgen en beschikt over veel vakkennis.” Een ander gaf aan: “De docent is heel praktijkgericht, maar tegelijkertijd toegankelijk en niet saai. De leerstof wordt op een boeiende manier gebracht.” Ook wordt opgemerkt: “De deelnemers waren erg positief over de trainer: hij was duidelijk, toonde veel begrip, gaf goede tips en kon de leerstof op een begrijpelijke manier overbrengen.” Tot slot zei een geïnterviewde: “Ik heb een hele goede klik met deze trainer. Hij begrijpt mij, heeft kennis van zaken, luistert goed en helpt me verder met praktische handvatten.” Kortom, de deskundigheid, toegankelijkheid en betrokkenheid van de trainers dragen sterk bij aan de hoge tevredenheid over IMK.

Trainingsmateriaal

IMK werkt met een digitale leeromgeving, die door een deel van de referenten wordt ervaren als “toegankelijk” en “voldoende toegespitst op hun bedrijf”. Vier referenten hebben geen gebruikgemaakt van het materiaal of hebben hier geen zicht op. Om die reden geven zij geen mening over dit onderwerp. De overige respondenten zijn, zoals blijkt uit de eerder genoemde citaten, met uitzondering van één persoon, tevreden over het materiaal dat door IMK wordt verstrekt. Een van hen vertelde: “Ik gebruik het als naslagwerk dat ik af en toe teruglees. Daarbij toets ik of ik juist heb gehandeld.”

Een geïnterviewde vond het online portaal echter minder prettig. Zij gaf aan: “Het is jammer dat informatie niet via de mail wordt toegestuurd. Nu moest je weer zo’n account aanmaken met een inlogcode. Dat is voor mij al een drempel.” Een tevreden referent vertelde hoe zij dit hadden opgelost: “Er was een leeromgeving, en een deel van het materiaal stond daar klaar. We hebben het ook vanuit HR uitgeprint, omdat de deelnemers daar de voorkeur aan gaven.”

Accommodatie

Negen van de tien geïnterviewden hebben de accommodatie geen score gegeven, aangezien de trainingen uitsluitend in-house werden aangeboden. Eén referent merkte echter op dat zowel de bereikbaarheid als de faciliteiten goed waren.

Natraject

Het natraject wordt door de geïnterviewden, die hierover een mening hebben gegeven, als zeer positief ervaren. Hoewel de trainingen niet worden afgerond met een toets, opdracht of examen, vindt er wel een evaluatie plaats, die meestal wordt besproken met de opdrachtgever. Ook ontvangen de deelnemers aan de maatwerkopleidingen een certificaat. De referenten benoemen vaak dat het geleerde heel praktisch toe te passen is in hun werk.

De geïnterviewden gaven onder andere aan: “Er is een eindevaluatie met zowel de deelnemers als tussen de trainer en de opdrachtgever. De deelnemers gaan met veel kennis en praktische handvatten naar huis. Daarnaast leren ze in groepsverband van elkaar, vinden elkaar beter en voelen zich samen sterker,” en “Er was een eindevaluatie, waarbij men feedback kon geven via een vragenlijst, voornamelijk voor de trainer. Het traject heeft ons nieuwe inzichten gegeven en hielp om het gesprek binnen de organisatie op gang te brengen.” Een ander merkte op: “Het was een korte training waarbij de groep voldoende informatie heeft gekregen om het verder op te pakken. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om nog vragen te stellen.”

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten vinden dat IMK de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel telefonisch als via e-mail. De geïnterviewden vertelden: “Ze reageren heel snel en doen echt een stapje extra. Het is allemaal heel goed georganiseerd”, “Ik weet precies wie ik waarvoor kan benaderen en zij schakelen heel snel” en “Het is heel goed; er is fijn contact.”

Een tevreden referent benoemde nog een verbeterpunt: “Over het algemeen was alles goed geregeld. Het was alleen onhandig dat ik niet op de hoogte was van wanneer de deelnemers werden uitgenodigd en benaderd. Het was fijn geweest als zij mij daarover hadden geïnformeerd.”

Een referent die noch tevreden noch ontevreden was, lichtte dit als volgt toe: “Bij de aanvraag moesten destijds een aantal data worden geprikt. Het gaat mij niet om de persoon die dit heeft geregeld, maar dit proces kan beter georganiseerd worden.”

Relatiebeheer

De helft van de referenten heeft geen score gegeven, omdat zij geen vorm van relatiebeheer hebben ervaren. Een aantal geïnterviewden gaf aan dat dit mogelijk via een andere afdeling verloopt, of dat het er simpelweg niet is: “Er is eigenlijk geen sprake van een vorm van relatiebeheer, maar als ik ze nodig heb, weet ik ze te vinden. Wat mij betreft is dat geen probleem.” Vier referenten zijn wel tevreden over het relatiebeheer: “Ik ontvang nieuwsbrieven en neem zelf contact op als ik een opleiding wil afnemen.” Een ander vulde aan: “Ik geef altijd aan dat ik het boekwerk wil ontvangen met alle opleidingen. Dat vind ik heel prettig.”

Een referent die een neutrale score gaf, onderbouwde dit als volgt: “Als IMK zich wat meer had geprofileerd, dan hadden zij wellicht een vervolgoopdracht gekregen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven van de tien referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden dat IMK een “goede” of “prima” prijs hanteert voor hun maatwerktrajecten, die in lijn is met de geboden kwaliteit. Drie geïnterviewden hebben onvoldoende inzicht in dit aspect en hebben om die reden geen waarde toegekend aan dit item.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten zijn unaniem positief over hun samenwerking met IMK en waarderen het instituut als professioneel en klantgericht, waarbij tachtig procent de hoogst mogelijke score geeft. Door alle fases van het traject, van voortraject tot natraject, komen belangrijke aspecten als persoonlijk contact, kwalitatieve trainers en praktische toepasbaarheid van de trainingen naar voren. In het voortraject werd grondig doorgevraagd om de wensen van de klant te begrijpen, wat leidde tot duidelijke afspraken en een op maat gemaakte aanpak. Eén referent benadrukte dat IMK helder weet op welke doelgroep ze zich richten.

De inhoud van de opleidingen sloot volgens de meeste geïnterviewden naadloos aan op hun leerbehoeften en werd overzichtelijk gepresenteerd. De uitvoering van de trainingen was interactief en praktijkgericht, met een goede balans tussen theorie en oefeningen. Trainers kwamen over als deskundig en betrokken, en wisten de deelnemers op een begrijpelijke en inspirerende manier te betrekken. Ook het natraject werd als waardevol ervaren, door de evaluaties en praktische handvatten die het geleerde in de praktijk toepasbaar maken.

De organisatie en administratie werden over het algemeen als soepel en goed georganiseerd ervaren, met een passende prijs-kwaliteitverhouding. Hoewel sommigen weinig actief relatiebeheer ervoeren, hadden zij vertrouwen in de ondersteuning van IMK wanneer dat nodig was.

Uitspraken die de tevredenheid benadrukken zijn onder andere: “De trainer luistert echt naar onze behoeften en geeft de juiste handvatten,” en: “De betrokkenheid van de trainers is heel bijzonder en de trainingen sluiten perfect aan bij onze organisatie.” Op basis van deze positieve ervaringen bevelen alle geïnterviewden de maatwerkopleidingen van IMK van harte aan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie ②				20%	30%
Relatiebeheer ③				20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding ④				30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten geen inzicht.
 ③ Vier referenten geen inzicht.
 ④ Drie referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van IMK hebben tien referenten deelgenomen, allen deelnemers. Een deel van hen kent het instituut via hun werkgever of netwerk: "Via mijn bedrijf kreeg ik de mogelijkheid om een opleiding te volgen. Ze gaven aan dat deze opleiding goed aansloot bij mijn functie." Anderen hebben IMK gevonden via Google of social media: "Ik heb online gezocht en bij verschillende aanbieders gekeken. Het probleem is echter dat sommige opleidingen niet vol zitten, waardoor je soms naar de andere kant van Nederland moet reizen om de opleiding te volgen. IMK bood de opleiding echter dicht bij mijn woonplaats aan, daarom heb ik voor hen gekozen" en "Door een quote over de opleiding via social media werd ik geprikkeld en besloot ik de opleiding te volgen."

Sommige referenten hebben al meerdere opleidingen bij IMK gevolgd, tot volle tevredenheid, en zien daarom geen reden om verder te kijken bij andere aanbieders. Allen vinden dat de inschrijving heel eenvoudig verloopt, wanneer zij deze zelf hebben gedaan, en ze ontvingen ook een bevestiging van hun inschrijving.

Dit alles zorgt voor een goede score op dit onderdeel; bijna iedereen is tevreden tot zeer tevreden. Eén referent was echter noch tevreden noch ontevreden, omdat hij het gevoel had dat zijn vragen niet oprecht werden beantwoord en dat de focus vooral lag op het verkopen van de opleiding.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door IMK wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Dit werd door een van hen als volgt toegelicht: “Het opleidingsprogramma stond allemaal duidelijk op papier.” Een van hen vervolgde: “Je krijgt vooraf inlogcodes toegestuurd, zodat je alvast vragen kunt beantwoorden en je profiel kunt updaten.” Een andere geïnterviewde vulde aan: “We moesten vooraf ook allerlei vragen invullen, zoals of je een denker of een doener was, voorafgaand aan de opleiding.” Deze citaten geven een goed beeld van hoe de geïnterviewden denken over het opleidingsprogramma van IMK.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop IMK de verschillende open trajecten heeft uitgevoerd; tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Bij bijna alle referenten voldeed de uitvoering aan de vooraf gewekte verwachtingen, en in sommige gevallen overtrof de opleiding deze zelfs. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomsten. Enkele citaten van de geïnterviewden illustreren dit: “De uitvoering was meer dan leuk, echt super! Het was een kleine groep, maar de samenstelling was prima. Er was goede input van de docent, die je echt betrof. De sfeer was heel open en er werd veel informatie gedeeld. De combinatie van werkvormen beviel goed, en ik kon ook mijn eigen casus inbrengen, wat het voor mij echt interessant maakte.”

Een andere geïnterviewde merkte op: “De uitvoering was niet helemaal wat ik had verwacht. Ik dacht dat er iemand voor de klas zou staan om informatie te verstrekken, maar we moesten ook veel zelf aan de slag, wat in het begin even wennen was. Uiteindelijk vond ik het echter heel prettig. Er werd echt gekeken of je de informatie zelf kon toepassen en je kreeg goede feedback. Het programma bestond voor tachtig procent uit opdrachten, wat ik heel leerzaam vond.”

Een andere respondent voegde toe: “Er werd veel zelfinitiatief verwacht van de deelnemers, maar dat maakte de lessen leuk. De huiswerkopdrachten werden goed besproken, er was veel interactie, en vragen werden uitgebreid beantwoord. Als het antwoord op een vraag niet meteen bekend was, werd het uitgezocht voor de volgende les.”

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn en hun vak goed verstaan. Daarnaast beschikken zij over veel kennis. Het wordt als prettig en zeer professioneel ervaren dat de trainers veel praktijkervaring hebben en de lesstof op een begrijpelijke manier wisten over te brengen. Een aantal van de geïnterviewden reageerde als volgt: “De docent betrof ons op een leuke manier bij de les. Ze kapte discussies af wanneer deze niet relevant waren en gaf voldoende ruimte om vragen te stellen.”

Een ander vulde aan: “In plaats van altijd direct antwoord te geven, vroeg ze vaak aan de groep hoe zij een probleem zouden oplossen. Geen enkele vraag was te gek.”

Nog een lofzang van een geïnterviewde: “De docent was echt een topper. Ze kon de stof heel duidelijk uitleggen en als je het niet begreep, legde ze het op een andere manier uit. Ze zorgde ervoor dat je je niet verveelde en benadrukte dat ze er echt voor ons waren.”

Eén referent gaf zelfs aan dat hij het liefst een nog hogere score had willen geven dan mogelijk was: “Er viel echt niets op aan te merken,” vertelde hij heel enthousiast.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door IMK wordt verstrekt, wordt door een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers als “goed verzorgd” omschreven. Er wordt onder andere gesproken over digitaal materiaal dat klaarstaat in een zeer gebruiksvriendelijke online leeromgeving. Een van de tevreden deelnemers legde uit: “Het trainingsmateriaal bestond uit een lesmap die digitaal beschikbaar was, maar je kon deze ook printen. Daarnaast kreeg je alle presentatiesheets. Ik pak het er op mijn werk nog regelmatig bij.” Een andere geïnterviewde vulde aan: “In de online leeromgeving kon je ook oefenen, wat heel makkelijk was.”

Daarnaast vertelden meerdere referenten dat de online leeromgeving nog een jaar toegankelijk blijft na afloop van de opleiding.

Een andere deelnemer vertelde dat hij een boekje had ontvangen, “eigenlijk een soort bijbel waarin alles staat. Ik gebruik het nog regelmatig als naslagwerk,” vertelde hij. Soms is een deel van de lesstof al bekend, maar een deelnemer gaf aan dat hij de herhaling geen probleem vond.

Eén geïnterviewde was noch tevreden, noch ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Ik werd regelmatig uit de online leeromgeving gegooid en het leek een verouderd systeem. Daarnaast moest ik af en toe naar de huiswerkopdrachten zoeken, omdat de benamingen die de docent gaf niet overeenkwamen met hoe ze in de online leeromgeving stonden. Dit zorgde voor onduidelijkheid bij mij. Ook bevatte de lesmap niet relevante theorie naar mijn mening”

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn respectievelijk tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. Zij gaven aan: “De accommodatie was prima. Niet overdreven luxe, maar gewoon goed. Het was ook goed bereikbaar voor mij.” Een ander merkte juist op: “De accommodatie was super de luxe. Het eten, het klaslokaal en de locatie waren goed, en er was voldoende parkeergelegenheid.”

Eén geïnterviewde was echter noch tevreden, noch ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Het was niet duidelijk aangegeven waar je kon parkeren. Meerdere deelnemers hadden hetzelfde probleem. We hebben dit echter direct positief opgepakt als opdracht om een duidelijke instructie te schrijven, die IMK in het vervolg kan gebruiken.”

Natraject

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop IMK het natraject vormgeeft. Een aantal referenten vertelde hierover: “Aan het eind moest je een rapport schrijven en dit presenteren. Het werd op een leuke manier afgesloten, en het diploma werd feestelijk ingepakt thuisgestuurd. Daarnaast was er na afloop ook nazorg. Je kon nog vragen stellen en er werden vervolgoopleidingen aangeboden. De opleiding heeft me veel zelfvertrouwen gegeven in wat ik kan en wat ik wel of niet kan uitspreken vanuit mijn functie.”

Een andere referent merkte op: “Tussentijds werden twee modules onafhankelijk getoetst en aan het eind moest je een presentatie geven voor de hele groep. De eigen verantwoordelijkheid tijdens de studie was groot. Dit was een uitdaging, maar het lukte allemaal goed. In mijn dagelijks werk pas ik de gesprekstechnieken toe die ik heb geleerd.”

Afhankelijk van de opleiding werd er wel of niet getoetst en ontvingen de referenten een diploma of certificaat.

Een geïnterviewde vertelde: “Aan het eind van de opleiding werd het certificaat uitgereikt. Tussentijds werd wel gecontroleerd of je alles had begrepen en of je nog vragen had, maar er was geen toets.” Hij benoemde als verbeterpunt: “Ik had eigenlijk nog wel een telefoontje achteraf verwacht om te vragen hoe het ging en of ik nog ergens tegenaan liep. Dit gebeurde echter niet, maar dat had ik wel fijn gevonden.”

De kwaliteit van de toetsing vond één referent soms van “een flauw detailniveau.” Hij vertelde: “Volgens mij moet het er niet om gaan of je de stof goed uit je hoofd hebt geleerd, maar of je het begrijpt.”

De eindevaluatie heeft niet bij alle referenten plaatsgevonden, en het aanbieden van mogelijke vervolgoopleidingen verschilde per referent. Eén geïnterviewde benoemde nog dat hij lang moest wachten op het certificaat en er zelf achteraan moest gaan.

Organisatie en Administratie

Vijf geïnterviewden hebben zelf geen administratieve of organisatorische zaken afgehandeld; dit werd door een collega gedaan. De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over hoe IMK de administratieve en organisatorische taken uitvoerde. Vaak hadden zij weinig te maken met deze zaken, of eventuele problemen werden snel en netjes opgelost, zoals één referent aangaf.

Wel werd benoemd dat je soms lang moet wachten voordat de opleiding van start gaat. Een geïnterviewde had hier alle begrip voor: “Dit was een geval van overmacht. De training werd een aantal keren verschoven omdat de groepen nog niet vol waren. Het duurde dus wel even voordat de training uiteindelijk doorging.” Een andere, tevreden referent benoemde dit als een verbeterpunt en zei: “Je hoort lange tijd niets, en dan krijg je opeens een berichtje dat de opleiding van start gaat. De tussentijdse communicatie zou wat mij betreft nog wel verbeterd kunnen worden.”

Een geïnterviewde vertelde dat de locatie op het laatste moment werd gewijzigd, wat hij jammer vond omdat dit een behoorlijke impact had op zijn reistijd.

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop IMK het relatiebeheer onderhoudt. Bij deze respondenten wordt het relatiebeheer voornamelijk onderhouden door incidentele mailings over het opleidingsaanbod. Sommige referenten ontvangen geen mailings omdat zij zich hiervoor hebben afgemeld. Vier geïnterviewden gaven aan hier geen zicht op te hebben en hebben om die reden geen score gegeven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van IMK. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal open trajecten van IMK blijkt een grote tevredenheid onder de referenten. Als sterke punten van IMK worden regelmatig genoemd: “de inhoud van de opleiding, de directe toepasbaarheid en de uitstekende docenten.”

Enkele reacties: “Ik ben ontzettend tevreden over wat ik in korte tijd heb geleerd. Hoe ik met bepaalde zaken omga is echt veranderd, doordat ik meer inzicht heb gekregen. De tools die ik tijdens de opleiding kreeg aangereikt, werken goed.” Een andere deelnemer zei: “De opleiding heeft mij zoveel meer gegeven dan verwacht. Naast hetgeen waarvoor ik kwam, heeft het mij ook inzicht gegeven in hoe ik een volgende stap in mijn loopbaan kan zetten en waar ik aan kan werken. De samenstelling van de groep was heel leuk en leerzaam. Er werd constructieve, persoonlijke feedback gegeven, waardoor ik enorm veel heb geleerd.”

Een andere geïnterviewde vulde aan: “De opleiding was overzichtelijk en duurde niet te lang. De huiswerk oefeningen waren prettig en hielpen mij om me voor te bereiden op de volgende sessie. Daarnaast was het fijn om de stof te laten bezinken en deze tijdens de volgende lesdag kort daarna weer op te pakken.” Voor één referent was de volgende lesdag echter wat te snel gepland. Hij vertelde: “Ik vond de huiswerk opdrachten best pittig en deze moesten in een korte tijd worden afgerond. Wellicht is dit makkelijker als er iets meer tijd tussen de lessen zit. Misschien kan IMK hier nog een keer naar kijken.”

Andere kleine verbeterpunten werden ook genoemd, zoals een naam die niet helemaal correct op het certificaat stond. Een andere referent merkte op dat binnen zijn groep niet iedereen graag een taak op zich nam: “Vaak waren het dezelfde mensen die aan de slag gingen, waardoor anderen deze ervaring misten. Ik denk dat het beter zou zijn als iemand specifiek wordt aangewezen.”

De combinatie van het veel uitvoeren van opdrachten, de opbouwende feedback van zowel de deelnemers als de docent, en de directe handvatten die gegeven werden, heeft alle geïnterviewden een zeer positieve leerervaring gegeven.

De referenten zijn dan ook dermate tevreden over het hele traject dat ze IMK zonder aarzelen zouden aanbevelen aan anderen. Ook zouden ze zelf in de toekomst opnieuw een traject bij IMK willen volgen, of hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met IMK Opleidingen B.V. op 05-11-2024.

Algemeen

IMK Opleidingen is sinds 1998 actief in het trainen en opleiden van vakmensen die zich verder willen ontwikkelen. Het instituut richt zich op ondernemers en medewerkers in het midden- en kleinbedrijf en biedt opleidingen en trainingen in verschillende vakgebieden, zoals Management & Leiderschap, Communicatie & Persoonlijke Effectiviteit, Klantgerichtheid & Sales, Medezeggenschap, Werkplekleren & Opleiden, DISC, Schriftelijke Communicatie, Verkoop & Advies en HR Management. Binnen elk thema heeft IMK Opleidingen zowel korte trainingen als volledige opleidingen waarvoor diploma's worden verstrekt. De nadruk ligt steeds op praktische toepassing, zodat deelnemers de opgedane kennis direct in hun dagelijkse werk kunnen gebruiken. Dit geldt voor maatwerktrainingen, maar ook voor trainingen met open inschrijving. IMK Opleidingen ziet kennis als een belangrijke basis, maar gelooft dat het echte succes ligt in de praktische toepassing ervan. Het doel is om de beste praktijkgerichte opleider te zijn voor vakmensen die een volgende stap willen zetten in hun professionele ontwikkeling. Het gesprek met mevrouw Eggermont en mevrouw Minderhoud vond plaats op het kantoor van IMK in Alphen aan den Rijn.

Kwaliteit

IMK Opleidingen hecht groot belang aan kwaliteit en hanteert diverse maatregelen om deze te waarborgen. Alle trainingen en cursussen worden geëvalueerd door de deelnemers. Bij maatwerk- en incompanytrajecten vindt na afloop een eindgesprek plaats met de opdrachtgever, waarbij de feedback uit de evaluaties wordt besproken en meegenomen voor verdere verbetering. De trainers van IMK Opleidingen voldoen aan strenge kwaliteitseisen. Regelmatig worden bijeenkomsten georganiseerd voor zowel kantoormedewerkers als trainers, waarin onder andere de jaarplannen worden besproken. Tijdens trainingen woont een coördinator regelmatig een sessie bij om de uitvoering te monitoren; hiervan wordt een verslag gemaakt dat met de trainer wordt besproken. Daarnaast vinden er jaarlijks gesprekken, intervisiebijeenkomsten en peerreviews plaats onder de trainers. Nieuwe trainers worden geworven uit het uitgebreide netwerk dat IMK Opleidingen door de jaren heen heeft opgebouwd. Voordat zij zelfstandig voor een groep staan, doorlopen zij altijd een traineropleiding. Van de trainers wordt meer gevraagd dan alleen lesgeven; zij dragen ook bij aan het actueel houden van de programma's en het lesmateriaal. Bij incompanytrajecten voeren de trainers vaak de voorgesprekken met de opdrachtgever om een op maat gemaakt programma samen te stellen dat aansluit bij de specifieke wensen en behoeften. Het team van IMK Opleidingen bestaat uit ervaren professionals met diverse specialisaties. Deze diversiteit in expertise binnen het trainersteam stelt IMK Opleidingen in staat om hoogwaardige en praktijkgerichte trainingen aan te bieden die aansluiten bij de specifieke behoeften van hun klanten.

Continuïteit

IMK Opleidingen zet zich actief in voor de continuïteit en toekomstbestendigheid van haar diensten. Een belangrijk onderdeel hiervan is het huidige automatiseringsprogramma, dat erop gericht is interne processen te optimaliseren. Hierdoor krijgen medewerkers meer tijd en ruimte om zich te concentreren op persoonlijke aandacht en service voor de klant. Deze klantgerichte benadering wordt ondersteund door de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de focus op kwaliteit. Door de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, heeft Cedeo vertrouwen in de continuïteit van IMK Opleidingen voor de komende periode.

Bedrijfsgerichtheid

IMK Opleidingen legt de nadruk op praktijkgerichte trainingen en opleidingen, waardoor deelnemers en opdrachtgevers direct rendement ervaren. Zij waarderen vooral dat het geleerde direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk. Daarnaast worden het persoonlijke contact, de flexibiliteit, klantvriendelijkheid en het meedenken zeer gewaardeerd. Deze positieve ervaringen leiden ertoe dat opdrachtgevers graag opnieuw kiezen voor samenwerking met IMK Opleidingen.

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