

# Klanttevredenheidsonderzoek

IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV

23-10-2018



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgankelijk 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			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				50%	30%
Accommodatie③					30%
Natraject④				30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑤				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen beoordeling toe

③ Zeven respondenten geven geen score op dit onderdeel

④ Eén geïnterviewde geeft het natraject geen beoordeling

⑤ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV (hierna te noemen: IPOL) werken al jaren met hen samen. IPOL verzorgt onder andere de opleidingen en herhalingstrainingen voor Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's) en doet dat in de meeste gevallen incompany. Na het behalen van het boa-basiscertificaat volgt de Permanente Her- en Bijscholing (PHB) per domein. Het systeem van permanente her- en bijscholing is modulair opgezet en beslaat telkens een periode van vijf jaar. Binnen deze vijf jaar dienen de vier modules met een voldoende score te zijn afgerond. Hierna kan de akte van de boa worden verlengd. Enkele referenten sluiten zich voor deze PHB's aan bij andere organisaties. IPOL vervult daar een coördinerende rol in. Zij zorgen er voor dat de deelnemers niet ver hoeven te reizen. De examens worden landelijk afgenomen. IPOL heeft voor enkele referenten ook andere cursussen verzorgd zoals geweldsbeheersing of een cursus omtrent de Drank- en Horecawet.

De aanmelding van kandidaten gebeurt meestal via de mail of de website. Daarna ontvangt de opdrachtgever een bevestiging per e-mail. Eén referent geeft het voortraject een neutrale beoordeling. Deze referent licht zijn score als volgt toe: "Soms worden er cursussen afgezegd in verband met een te gering aantal deelnemers en dat gebeurt soms redelijk laat. Ik vind hen niet zo creatief in het bedenken van oplossingen." De overige negentig procent van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject verloopt. Zij vertellen daarover het volgende: "De samenwerking bestaat al jaren. IPOL levert maatwerk in de zin dat wij met hen goed kunnen afstemmen welke onderwerpen in de cursus meer of minder aandacht behoeven. Er wordt goed geluisterd naar onze wensen", "Wij hebben in het voortraject een aantal partijen met elkaar vergeleken. IPOL kwam op een aantal aspecten als beste naar voren. Het gesprek met hen is in een informele sfeer verlopen" en "De cursus die IPOL verzorgt loopt al een aantal jaar en wordt jaarlijks geëvalueerd. IPOL heeft goed meegekeken in onze organisatie zodat zij een helder beeld hebben gekregen van wat wij doen. Wij hebben veel gesprekken met hen gevoerd. De cursus die heeft een goede link met de behoeften van onze organisatie. Er is specifieke casuïstiek ontwikkeld. Daarmee wordt er maatwerk geleverd."

### **Opleidingsprogramma**

Men is uiterst tevreden over de opleidingsprogramma's van IPOL. Referenten noemen het aanbod voldoende breed. Enkele citaten over de opleidingsprogramma's: "De onderwerpen sluiten goed aan bij het vakgebied en zijn vaak actueel", "IPOL heeft een breed aanbod. De inhoud van de programma's is altijd goed" en "De opleidingen gaan vooral om houding en gedrag. De onderwerpen worden landelijk bepaald. Wat mij betreft mag er nog meer op de inhoud les worden gegeven". De afspraken met de opdrachtgevers voor de maatwerk programma's worden vastgelegd in een offerte. Deze wordt "duidelijk", "helder" en "punctueel" genoemd. Ook het financiële plaatje komt daarin goed aan bod. Eén referent is echter van mening dat de offerte wel eens slordigheidsfoutjes in data en tijdstippen bevat. Over de informatieverstrekking naar de deelnemers toe vertelt men het volgende: "De informatie naar onze deelnemers toe wordt ook door IPOL verzorgd. Dit gebeurt ongeveer een week van te voren. De deelnemers zouden het wel prettig vinden als dit nog wat eerder gebeurt", aldus een geïnterviewde. Als pluspunt noemt een referent dat IPOL heel soepel omgaat met wijzigingen van deelnemers. Alle geïnterviewden geven, ondanks de enkele genoemde opmerkingen, een positieve score op dit onderdeel.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de opleidingen geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn. Zij zeggen dat IPOL zorgt voor goede docenten die specialisten op hun vakgebied zijn. Er bestaat voldoende afwisseling in werkvormen. Trainingen die gericht zijn op het actueel houden van wet- en regelgeving lenen zich minder goed voor interactieve werkvormen. In andere trainingen is dit vaak wel het geval. Er worden casussen uitgewerkt en rollenspellen gedaan. Men vertelt dat de keuze van de werkvormen wordt overgelaten aan de trainer en dat dat dus sterk afhankelijk is van het onderwerp én de trainer. "Iedereen krijgt opdrachten waarmee continu geoefend wordt", licht een referent toe. Men vindt dat er goed en open wordt uitgelegd. Ook worden er goede praktijkvoorbeelden gegeven. De deelnemers worden daarmee goed op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen op het vakgebied. Een andere referent vertelt dat de docent met de deelnemers op pad is geweest om direct in de praktijk te oefenen met hetgeen in de cursus is behandeld. Er is gericht geoefend met voor een ieder specifieke aandachtspunten. Ook een andere referent vertelt dat er trainingen op de werklocatie hebben plaatsgevonden. Vooral de sfeer waarin dat heeft plaatsgevonden vindt hij bijzonder prettig. Ook geeft deze referent aan dat de organisatie hieromtrent in no time geregeld was.

### **Opleiders**

Ook over de kwaliteiten van de trainers en docenten is men (zeer) tevreden. Twintig procent zegt “tevreden” te zijn. Tachtig procent is zelfs “zeer tevreden”. Men vindt dat er kwalitatief hoogwaardige docenten worden ingehuurd. Allen zijn afkomstig uit het vakgebied. De meesten hebben een politieachtergrond en onderwijservaring. Ter illustratie enkele citaten: “Er wordt enerverend les gegeven. Ondanks de vermoeidheid blijft iedereen bij de les. De docenten vertellen veel ervaringen uit het veld. Dat is heel interessant”, “De docenten geven goed en duidelijk les. Met tijd en aandacht voor de deelnemers” en “De docent is door onze deelnemers buitengewoon positief beoordeeld. Wij hebben best een kritische doelgroep. Maar de docent wist waar hij het over had. Er was een sterke klik tussen de docent en onze deelnemers. Dat sloot heel goed aan”. Enkele referenten geven aan hun keuze voor een docent kenbaar te maken aan IPOL. Daar wordt rekening mee gehouden. Ook geeft men aan dat de deelnemers de docenten buiten de cursus om mogen benaderen bij vragen. Men noemt hen “betrokken”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat wordt gebruikt is in orde. Tachtig procent is hierover (zeer) tevreden. Twintig procent geeft geen score. De één (tien procent) doet dit omdat hij geen zicht heeft op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. De ander (tien procent) heeft het materiaal zelf vervaardigd omdat de opleiding puur op de praktijk was gericht. Het lesmateriaal bestaat uit boeken en schrijfmateriaal. Men vindt dat er voldoende materiaal is dat als naslagwerk kan dienen. Het materiaal is up to date. Een referent vertelt hierover: “Het materiaal wordt elke keer aangepast aan de laatste ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Daar wordt goed over gecommuniceerd. Want soms is de nieuwe map nog niet beschikbaar, die wordt dan later toegestuurd.”

### **Accommodatie**

Bij zeven referenten zijn de opleidingen op locatie bij de opdrachtgever uitgevoerd. Of men wordt ingedeeld op locatie bij één van de andere opdrachtgevers in de omgeving. IPOL zorgt er voor dat de reistijd voor de deelnemers beperkt blijft. Men vindt dit een goede oplossing en is hier tevreden over. Zeventig procent van de referenten geeft daarom geen score op dit onderdeel. Voor drie opdrachtgevers heeft IPOL de accommodatie geregeld. Deze accommodatie was prima in orde. Ook de catering was goed verzorgd. De desbetreffende referenten geven de hoogste score op dit onderdeel.

### **Natraject**

De deelnemers ontvangen altijd een evaluatieformulier na afloop van de opleiding of cursus. Een samenvatting hiervan wordt opgestuurd naar de opdrachtgever. Ook kan het opleidingsinstituut zorgdragen voor de reserveringen van de examens en zorgen zij ervoor dat de permanente educatiepunten in de landelijke database bij Justitie worden bijgeschreven. De administratieve afwikkeling hieromtrent verloopt goed. De deelnemers ontvangen een certificaat. De geïnterviewden zijn van mening dat met het behalen van de examens het opleidingsdoel is behaald. Ook merken zij in de praktijk dat de vaardigheden van de boa's zijn verbeterd; met name in de communicatie. “Onze boa's gaan nu de dialoog aan. Dat is een hele verbetering”, aldus één van hen. Voorts vertellen zij over het natraject: “Wij vragen onze deelnemers om feedback en hebben nog nooit een slechte opmerking over het opleidingsinstituut gehad. Zij hebben het als een fijne ervaring beleefd”, “IPOL koppelt altijd even terug hoe het is gegaan. En wij kunnen hen altijd benaderen voor vragen achteraf. Het contact is laagdrempelig. Dat is prettig” en “Eén van onze deelnemers is gezakt voor het examen. IPOL heeft deze medewerker vervolgens getraind op zijn zwakke punt, waardoor hij later alsnog het examen heeft kunnen halen. Daarmee hebben zij goede nazorg geleverd.” Eén referent scoort niet op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op het natraject. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject.

### **Organisatie en Administratie**

Op één na, tonen de referenten zich tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De geïnterviewden zijn van mening dat het instituut goed bereikbaar is, de afspraken nakomt en alles tijdig toestuurt, waaronder ook de factuur. Zij vinden dat de organisatie op een prettige en duidelijke manier communiceert en de medewerkers hun best doen om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Vooral de reactiesnelheid wordt gewaardeerd. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze referent had altijd een vast contactpersoon maar heeft nu met twee andere medewerkers van IPOL mailcontact. Hij vindt dat hij minder goed op de hoogte wordt gehouden van veranderingen in de organisatie en er de laatste tijd minder goed wordt gecommuniceerd. “Er worden wel eens wat schoonheidsfoutjes gemaakt. Ook het aantal mailberichten is wat minder geworden”, zegt deze referent. “Weliswaar kunnen opmerkingen altijd bespreekbaar worden gemaakt”, voegt hij toe.

### **Relatiebeheer**

Een aantal referenten vertelt dat er regelmatig overleg plaatsvindt met de directeur van IPOL. Zij treffen elkaar wel eens bij bijeenkomsten voor boa's of ontvangen wel eens een uitnodiging voor evenementen. Het contact is goed. Weer anderen geven aan regelmatig mailberichten te ontvangen waarin het opleidingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Deze informatie is ook op de website te vinden, die zij “duidelijk” noemen. De geïnterviewden vinden de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd prettig. Men wordt niet “overvoerd”, maar weet wat ze kunnen bieden. Enkele referenten geven aan dat er geen nieuwsbrief is, maar hier wel prijs op zouden stellen. Negentig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Eén referent geeft geen score. Het relatiebeheer is aan een andere persoon binnen zijn organisatie voorbehouden.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Men vindt de prijs / kwaliteitverhouding in orde. Zestig procent van de referenten geeft aan hier “tevreden” over te zijn. Veertig procent is zelfs “zeer tevreden”. Geïnterviewden noemen de prijzen “marktconform”. Sommigen vergelijken hen daarbij wel eens met andere partijen. Enkele vonden de opleidingsprijzen bij vergelijking goedkoper dan bij andere opleidingsinstituten. De kwaliteit van de opleidingen is in orde. Eén referent zegt vanwege de goede prijs/kwaliteitverhouding voor dit opleidingsinstituut te kiezen.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de opleidingen en de samenwerking in totaliteit. Als pluspunten van de organisatie noemt men de goede klantgerichtheid en de flexibiliteit waarmee de opdrachtgevers worden geholpen maar ook de goede opleidingsprogramma's. Tot slot enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten onderstrepen: “IPOL denkt mee. Daarmee ontzorgen zij onze organisatie. Wij hebben veel aan de trainingen. Zij voldoen volledig aan onze behoefte” en “Er wordt altijd adequaat gereageerd op vragen en opmerkingen. Zij houden zich aan hun woord!” Op de vraag of men dit opleidingsinstituut zou aanbevelen aan anderen zeggen alle geïnterviewden dan ook volmondig “ja”.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met IPOL, Instituut Politieonderwijs & Trainingen BV op 23-10-2018.

### Algemeen

IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) is een in Rotterdam gevestigd particulier opleidingsinstituut en heeft zich gespecialiseerd in het ontwikkelen en uitvoeren van opleidingen en trainingen op het gebied van (crisis)management, (interculturele) communicatie, agressie en weerbaarheid. Zo biedt men trainingen voor opsporingsambtenaren (BOA en PHB Permanente Her- en Bijscholing), agressie- en weerbaarheidstrainingen, teamtrainingen, mediatrainingen en trainingen crisismanagement. IPOL beschikt over de DISC-licentie om persoonlijkheid- en functieprofielen samen te stellen. In het verlengde hiervan geeft men team- en agressietrainingen. 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 blijkt in het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek. Men heeft veel aandacht voor de interne processen. Zo maakt men gebruik van een volgsysteem waardoor opdrachtgevers 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 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.

### Continuïteit

Via het netwerk van het management en mond-tot-mond reclame weten veel (potentiele) klanten IPOL te vinden. Ook dankzij de goede prijs/kwaliteitverhouding en omdat IPOL ontwikkelingen in de markt nauwlettend in de gaten houdt, komen veel (nieuwe) klanten bij IPOL terecht. Ook internationaal weet men de weg naar IPOL te vinden. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het enthousiasme van het management en de medewerkers, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van IPOL voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Om maatwerk te kunnen leveren besteedt IPOL veel aandacht aan het voortraject. Men houdt uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag te kunnen inventariseren en te komen tot een product dat maximaal aansluit op de wensen. Door in de trainingen praktijkelementen van de deelnemers te verwerken ontstaan levendige trainingen die nauw aansluiten bij de dagelijkse werksituatie. De werkwijze en de praktijkgerichte invulling van de trainingen worden door de referenten, die hun medewerking hebben verleend aan het tevredenheidsonderzoek, als een pré beschouwd. De manier waarop IPOL 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 de organisatie.

## 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](http://www.cedeo.eu)