

Klanttevredenheidsonderzoek

IMK Opleidingen B.V.

02-03-2021



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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering④				40%	50%
Opleiders⑤				30%	50%
Trainingsmateriaal⑥				60%	10%
Accommodatie⑦					
Natraject			30%	30%	40%
Organisatie en Administratie⑧				60%	30%
Relatiebeheer		10%	20%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ⑥ Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ⑦ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑧ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject bij maatwerktrainingen, tonen zich tevreden en zeer tevreden over de manier waarop IMK dit vormgeeft. Uit meerdere gesprekken blijkt dat men al eerder ervaring heeft opgedaan met IMK en daardoor graag opnieuw met hen in zee gaat. Vaak, zo blijkt eveneens, is de trainer de eerst aangewezen contactpersoon waardoor men in dit stadium al snel weet te schakelen.

Dat referenten dat op prijs stellen, blijkt wel uit de volgende uitspraken: “Wat aanspreekt, is de persoonlijke aanpak en het meedenken”, “Allereerst is volgens mij de directeur langs gekomen. Hij leek onze wensen goed te begrijpen. Daarna kwam de trainer langs en dat was meteen een goede match”, “We hebben gezocht op Google en kwamen bij hen uit. We werden heel snel teruggebeld en vervolgens heeft IMK de juiste trainer erbij gezocht” en “Tijdens het gesprek hebben wij onze wensen neergelegd en heeft IMK goed, helder en duidelijk uitgelegd hoe een traject tot stand zou kunnen komen.” Ook benoemt men nog zaken als het snelle schakelen en het persoonlijke contact. Een referent heeft geen oordeel omdat besluitvorming op een andere laag in zijn organisatie tot stand is gekomen.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent onthoudt zich daarom ook van een oordeel op het opleidingsprogramma. De overige negen, die daar zicht op hebben, tonen zich (zeer) positief op dit onderdeel. Zij zijn van mening dat het voorstel een correcte weergave is van hetgeen besproken en dat het voldoende transparant is. Dat geldt ook voor de kostencalculatie. Zo zegt men onder meer: “IMK is in staat om breder te kijken naar hun ondersteuningsmogelijkheden. Ze denken echt mee bij onze bedrijfsactiviteiten en dat is ook opgenomen in de offerte”, “De indruk die zij achterlieten, was heel positief. En dat kwam tot uiting in het programma”, “Gezamenlijk hebben we een pakket van gewenste competenties opgesteld waar onze adviseurs aan moeten voldoen. Dat hebben we nog wel even moeten finetunen maar dat was geen enkel probleem” en “Het voorstel bestond uit onze wensen en de gemaakte afspraken. Volkomen duidelijk en to-the-point.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men goed tot zeer goed te spreken. Veel van de gesproken opdrachtgevers baseren hun oordeel op de feedback van de deelnemers. Enkelen hebben zelf voldoende zicht op dit onderdeel. Men spreekt onder andere over een goede balans in het programma waarbij de theorie wordt afgewisseld met de praktijk. Dat laatste bestaat uit het doen van opdrachten in kleinere groepen, de interactie en de mogelijkheid tot het stellen van vragen en de inbreng van praktijkgerichte casussen. “Het geheel was ingedeeld in meerdere rondes. Daarin kregen deelnemers eerst een stuk theorie en na iedere ronde volgde een evaluatiemoment”, “Er werkt gewerkt aan de hand van een agenda waarop de deelnemers ook onderwerpen konden inbrengen. Het ging vooral om het aanleren van vaardigheden en was erg interactief” en “Het geheel was mooi in elkaar verweven”, geven respondenten aan. Een enkeling vermeldt erbij dat het programma, onder invloed van Corona, is aangepast. Daarover vertelt een geïnterviewde: “We hebben in overleg met IMK gekeken wat we konden of moesten doen. Daarin heb ik hen als heel prettig, snel en flexibel ervaren. We hebben een deel omgezet naar online maar voor een ander deel zijn we in afwachting van aanpassing van de regels zodat we weer bij elkaar kunnen komen om ‘live’ te oefenen.” Een tweede meldt dat er in overleg goed is gekeken naar wat er wel nog mogelijk zou zijn. Daarbij meldt hij dat de groepen zijn verkleind en dat er meer training op de persoonlijke werkplekken heeft plaatsgevonden. Een referent geeft geen oordeel omdat hij onvoldoende zicht op dit onderdeel heeft.

Opleiders

Twee referenten kunnen geen mening over de opleiders geven omdat zij de training zelf niet hebben gevolgd en onvoldoende feedback van deelnemers hebben ontvangen. De resterende acht tonen zich in grote mate enthousiast. De kennis van de trainers alsmede de ervaring die zij meenemen vanuit de praktijk spreekt tot de verbeelding. Tevens maakt men melding van het feit dat IMK meerdere trainers heeft ingezet. Allen met een persoonlijke touch maar didactisch en inhoudelijk goed. Enkele citaten ter toelichting: “In het programma zat een goede balans tussen theorie en praktijk. Opdrachten gebeurden in kleine groepen waarbij we per ronde van groep moesten wisselen. Ook volgde na elke ronde een evaluatie. De begeleiding van de docenten was heel goed”, “Wat mij betreft hadden we de ideale trainer omdat hij scherp was, beschikte over een goed geheugen en tot in detail alles nog wist van de vorige keer. Bovendien kon hij erg goed leiden en samenvatten”, “De trainer sloot heel goed aan bij de groep en hun niveau. Hij had veel verstand van zaken en iedereen kon vrijuit spreken”, “De trainer was heel toegankelijk” en “Men kwam met voorbeelden uit de praktijk die erg aansprekend waren.”

Trainingsmateriaal

Er wordt gesproken over digitaal materiaal en materiaal op papier. Deelnemers hebben vooraf veelal online een vragenlijst moeten invullen waarbij tijdens de sessie met de profielen aan de slag werd gegaan. Voor de zeven referenten die hier zicht op hebben, stemt het materiaal naar tevredenheid. Zo zegt men onder andere: “We kregen hand-outs en een boekje. Dat was voldoende voor het doel” en “De profielen kregen we uitgereikt.” Een geïnterviewde plaatst wel een kanttekening: “In relatie tot de deelnemers en de context, kreeg men vrij veel materiaal in een keer aangeboden.” Uit de gesprekken blijkt verder dat de cursisten eventueel ook de PowerPoint slides kregen toegestuurd. Drie referenten geven geen mening op dit onderdeel omdat zij daar geen zicht op hebben.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Drie respondenten tonen zich neutraal ten opzichte van het natraject. Zij zijn van mening dat IMK meer proactief mag handelen, onder meer door een opdrachtgever na afloop actief te benaderen. Een van hen verklaart het als volgt: “Na afloop heb ik niets meer van hen vernomen. Dat is jammer want ik denk dat een gesprek nog wel op zijn plaats was geweest.” En een tweede: “Ik had nog graag achteraf een handleiding ontvangen. Nu is het voor ons nog een logistieke zoektocht.” In dit stadium krijgen de deelnemers een evaluatieformulier aangeboden en een certificaat uitgereikt, als dat met de opdrachtgevers is afgesproken. Op de vraag wat het rendement van de training is geweest, zeggen enkelen het volgende: “We hebben inzicht in onszelf gekregen en in collega’s. Zo kunnen we elkaar versterken en de samenwerking optimaliseren”, “De deelnemers begrijpen elkaar nu veel beter en werken ook beter samen. Daarnaast herkennen ze bepaalde signalen sneller” en “We hebben een meer eenduidige uitstraling naar de klant en zijn beter in staat om feedback aan elkaar te geven.” Dat maakt dat zeven respondenten tevreden op dit onderdeel zijn.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie geven alle referenten die daar zicht op hebben, een positieve beoordeling. Men is van mening dat IMK goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Ook wordt er nog een kanttekening geplaatst en die heeft betrekking op onderlinge afstemming in het logistieke proces. “Op een mail krijg je snel een reactie. De opvolging van het telefonisch contact kan wat langer duren maar intern maken zij een notitie en er wordt altijd contact opgenomen”, verklaart een referent hierover. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Waarbij uit meerdere interviews blijkt dat men IMK ook als klantvriendelijk en flexibel bestempeld. Een respondent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel.

Relatiebeheer

Diegenen die neutraal en ontevreden zijn, vinden dat IMK meer mag doen aan haar eigen profilering door het contact met de klant goed te monitoren of te intensiveren. Zij zijn van mening dat IMK hierin nog stappen kan zetten en zouden het op prijs stellen als men eens in de zoveel tijd nog eens informeert hoe het gaat. Anderen prijzen juist de bescheiden en low-profile manier waarop IMK het relatiebeheer gestalte geeft. De meesten vertellen dat zij hele korte lijnen onderhouden met de trainer. Anderen zeggen erbij dat de mate van contact voldoende is omdat zij IMK zelf weten te vinden. “We kunnen makkelijk schakelen. En ik vind het fijn dat zij zakelijk enigszins terughoudend zijn”, zo verklaart één van hen. Ook verklaren velen dat zij nieuwsbrieven van IMK ontvangen. Dat wordt ook op prijs gesteld. Zoals een tweede respondent meldt: “IMK heeft goed zicht op de markt. Actuele informatie stel ik dan ook op prijs.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien referenten vinden de prijs-kwaliteitverhouding goed tot prima in balans. Een van hen geeft aan dat hij IMK heeft vergeleken met anderen: “En daar springen ze goed uit”, verklaart hij daarbij. Een volgende: “Ik denk dat het marktconform is maar de prijs is wel hoog.” En een derde: “We hebben door de omstandigheden met elkaar moeten schakelen. Dat is naar ieders tevredenheid en op een correcte manier gebeurd. Ze hebben netjes met ons overleg gevoerd over extra kosten. Die krijgen wij nog als nacalculatie.” Degene die neutraal is spreekt zijn waardering uit over de geleverde kwaliteit maar beoordeelt de prijs als hoog.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat IMK de opleidingen naar (volle) tevredenheid heeft vormgegeven en dat de referenten de samenwerking met hen op prijs stellen. Als positieve punten benoemt men onder meer: "IMK denkt met je mee en handelt overeenkomstig de afspraken. De verwachtingen aan de voorkant worden ook nagekomen. Ze weten prima te schakelen tussen functiegroepen zoals HR en de deelnemers", "De persoonlijke aanpak en het maatwerk waardeer ik zeer", "De trainers voelen goed de behoefte aan en weten daar prima op te schakelen. De service die ze daarnaast leveren, is eveneens netjes", "Het feit dat je niet eerst wordt bestookt met allerlei contactpersonen, werkt snel en doeltreffend", "Dankzij een persoonlijke benadering weet men met goed maatwerk te komen" en "De trainer die wij hebben gehad is een ambassadeur voor IMK." Enkelens hebben nog wel een tip: "Ik vond de diploma-uitreiking nogal over de top. Het had een hoog 'tjakka' gehalte waardoor het op mij goedkoop overkwam" en "Blijf goed in contact staan met de opdrachtgever. Zeker met de veranderde omstandigheden is communicatie een punt van aandacht." Dit laatste wordt door meerdere referenten als aandachtspunt in soortgelijke bewoordingen aangegeven. Ook geven enkelen als tip dat IMK meer aan haar naamsbekendheid mag doen. Allen melden tot slot dat zij IMK voor maatwerktrajecten van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders②				13%	75%
Trainingsmateriaal③				38%	38%
Accommodatie④				13%	13%
Natraject			13%	50%	38%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer⑤			13%	38%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				38%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ De meeste trajecten zijn geswitcht van live naar online
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De gesproken referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van IMK, tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Enkeligen geven aan dat zij veel zaken met elkaar doen en dat IMK op de lijst met preferred suppliers staat. Zoals een van hen aangeeft: "IMK blijft niet hangen in de theorie maar weet meteen de vertaalslag te maken naar de praktijk." Anderen sluiten daarbij aan en doen op basis van eerdere positieve ervaringen graag zaken met het instituut. "Je zit meteen met de trainer om de tafel en dat schakelt snel. In alle openheid worden de wensen en de mogelijkheden besproken waarbij zij een goede aansluiting weten te creëren", "Ze maken ook echt waar wat ze in het voortraject beloven" en "Het loopt heel soepel. We zitten op dezelfde lijn en schakelen heel makkelijk", geven enkele opdrachtgevers aan. Deelnemers melden onder andere dat wanneer zij de bevestiging ontvangen, een account meteen is aangemaakt en dat de praktische benadering hen aanspreekt.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is in de ogen van de respondenten helder en duidelijk. Voor deelnemers is het een basis om zich daadwerkelijk in te schrijven en opdrachtgevers geven aan dat het aansluit op hetgeen in het voortraject is besproken. Enkelen van hen delen mee dat het soms zelfs maatwerk is. “De lijnen zijn heel kort. Men belt snel terug en men doet wat men belooft. In de eerste fase hebben we een gesprek met iemand van het opleidingsbureau en voor de inhoud schakelen we met de trainer. Vervolgens wordt alles helder en duidelijk in het voorstel aangegeven”, vertelt een opdrachtgever. Een deelnemer zegt: “Ik had nog wat vragen en daar werd snel en adequaat op geantwoord. Mede op basis van deze aanvullende informatie heb ik mij ingeschreven.”

Uitvoering

Voor de uitvoering niets dan lof. Een overgrote meerderheid geeft hier de hoogste score. “Het is echt een eyeopener geweest”, geeft een deelnemer aan. “De training is heel praktisch ingestoken”, vermeldt een opdrachtgever. Uit de gesprekken blijkt dat er een mooie balans zit tussen theorie en praktijk en dat er veel aandacht is om te oefenen. Dat maakt het voor de cursisten aansprekend en meteen toepasbaar in de praktijk. Ook krijgen zij nieuwe inzichten aangereikt waardoor zaken als interne samenwerking verbeterd worden. Opdrachtgevers baseren zich op de feedback van de deelnemers. Een van hen zegt bijvoorbeeld: “Volgens de cursist is de training heel waardevol geweest en heeft hij meer vertrouwen gekregen.” “De groep was klein waardoor er een mooie interactie ontstond. Ook werden er presentaties gegeven en konden we eigen casuïstiek inbrengen”, vermeldt een deelnemer nog.

Opleiders

Een opdrachtgever heeft geen specifieke feedback over de trainer gekregen en onthoudt zich dan ook van een oordeel. De overige zeven zijn ook hier in grote mate zeer lovend. “De trainer wist direct de vinger op de zere plek te leggen. Hij beschikte over veel kennis en ervaring en wist prima op onze bedrijfssituatie te schakelen”, “De verbinding met de groep was heel goed. Daarnaast wist de trainer vakkundige analyse los te laten en bleek hij theoretisch goed onderlegd”, “Het was een open persoon die zich duidelijk kon verplaatsen in wat er speelde”, “De trainer sloot uitstekend aan op de belevingswereld van de cursisten” en “Hij paste het tempo aan de groep aan”, zo wordt onder meer gezegd.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben onvoldoende zicht op het trainingsmateriaal en geven geen mening op dit onderdeel. Anderen zijn van mening dat het materiaal aansluit op de lesstof en dat het als naslagwerk ook bruikbaar is. Men maakt melding van boeken, werkopdrachten en andere digitale informatie. Ook vertellen enkelen dat men vooraf vragen heeft moeten invullen ter voorbereiding op het DISC-profiel. En dat vormde de basis voor de training, onder meer in de samenwerking met collega's. Een cursist zegt daarover: “We hebben de profielen klassikaal besproken evenals hoe te handelen in moeilijke situaties. Het bracht meteen veel helderheid.” Ook heeft men ervaren dat de digitale leeromgeving goed toegankelijk was en inhoudelijk duidelijk.

Accommodatie

Slechts twee referenten hebben zicht op de accommodatie die IMK inzet. Zij hebben ervaren dat alle faciliteiten in orde zijn. Van lesruimtes tot en met catering. Daarnaast beoordeelt men de bereikbaarheid als (zeer) goed evenals eventuele parkeermogelijkheden.

Natraject

De afronding van de trajecten gebeurt, aldus een meerderheid van de respondenten, naar tevredenheid. Sommige opdrachtgevers houden zelf intern een evaluatie maar geven ook aan dat IMK deelnemers een formulier laat invullen. Enkelen delen mee dat er ook een certificaat is uitgereikt. Uit de interviews komt eveneens naar voren dat met opdrachtgevers mondeling wordt geëvalueerd. Op de vraag wat een training heeft opgeleverd, wordt onder andere het volgende gezegd: “Het helpt echt in de praktijk. Hoe we elkaar kunnen interpreteren en versterken” en “Ik heb een stuk bewustwording gekregen. Bijvoorbeeld over dat wat ik belangrijk vind, hoeft niet samen te gaan met wat de ander belangrijk vindt.” Eén van hen is neutraal op dit onderdeel: “Helaas is er door Corona een groot gat gevallen in het hele leertraject. De ingezette lijn is daardoor moeilijker te vervolgen. Daarmee komt het niet helemaal tegemoet aan het vooraf bedachte rendement.”

Organisatie en Administratie

IMK heeft haar organisatie en administratie goed op orde, vinden de respondenten. Men is van mening dat IMK goed bereikbaar is en afspraken nakomt. Eveneens waardeert men de korte lijnen en het gegeven dat respondenten direct met de trainer kunnen schakelen. Kort en krachtig zegt een respondent: "Men heeft dat absoluut goed op orde." Een tweede: "Het maken van afspraken gaat heel makkelijk. Als ik wel eens vragen heb, dan wordt dit snel opgepakt. Ik ervaar hen als heel klantvriendelijk."

Relatiebeheer

De meeste referenten vinden het IMK het relatiebeheer op een goede manier gestalte geeft. De lijnen zijn kort. Er is een goed contact met de trainer maar ook de opvolging via het kantoor verloopt naar tevredenheid. Men ontvangt eventueel ook nieuwsbrieven wanneer men zich daarvoor heeft opgegeven. "Het is fijn zoals het is want ik word niet overspoeld met informatie", zegt een respondent. Een tweede: "Men heeft heel goed in de gaten waar mijn behoefte wel of niet ligt." "Kort geleden heb ik ook kennisgemaakt met de directeur die bij ons langs is gekomen. Dat stel ik op prijs", geeft een derde aan. En een laatste: "Ik laat het initiatief graag bij mij liggen en daar weet men zeker op door te pakken."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich van een oordeel op de prijs-kwaliteitverhouding. De anderen typeren de verhouding als 'goed', 'in balans' en 'waardevol'.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat alle referenten aan dit onderzoek tevreden en zeer tevreden zijn over de opleidingen en de samenwerking met IMK. Ter verklaring van hun mate van tevredenheid wordt onder meer het volgende aangegeven: "Mede dankzij het meedenken in mogelijkheden en het bijbehorende advies, sluiten trainingen goed aan", "Ik ervaar hen als laagdrempelig en concreet. Het persoonlijke contact staat bij hen hoog in het vaandel", "Vooral de praktische vertaalslag van de theorie naar de praktijk biedt voldoende handvatten", "Men heeft een prettige manier van samenwerken. Het is verfrissend tussen andere aanbieders" en "De duidelijkheid in de trainingen maar ook in de totale organisatie en communicatie eromheen." Als belangrijkste tip geven meerdere referenten aan dat IMK wat meer proactief haar relatiebeheer en natraject mag vormgeven. Allen zijn desgevraagd bereid om IMK voor trainingen met een open inschrijving van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met IMK Opleidingen B.V. op 02-03-2021.

Algemeen

IMK Opleidingen bestaat ruim twintig jaar en heeft in die jaren opleidingen en trainingen georganiseerd voor duizenden doorgegroeide vakmensen. IMK Opleidingen verzorgt opleidingen voor ondernemers en werknemers werkzaam in middelgrote bedrijven. Het instituut traint deelnemers op MBO-niveau op het gebied van Management & Leiderschap, Communicatie & Persoonlijke effectiviteit, Klantgerichtheid & Sales, Medezeggenschap en HR Management. Ieder thema beschikt over zowel korte trainingen, als opleidingen waarvoor een diploma wordt verstrekt. De nadruk bij de trainingen ligt op de praktijk van de organisatie en de deelnemers. Dit geldt niet alleen voor de maatwerktrainingen maar ook voor de trainingen met open inschrijving. Naar de visie van IMK Opleidingen is kennis belangrijk maar bepaalt de toepassing van de verworven kennis in de praktijk het uiteindelijke succes.

Kwaliteit

IMK Opleidingen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Alle trainingen/cursussen van IMK Opleidingen worden geëvalueerd met de cursisten. Bij maatwerk- en in-companytrajecten vindt er ook altijd een eindgesprek met de opdrachtgever plaats en worden de evaluatierapporten van de feedback van de deelnemers daarin meegenomen. Aan de trainers stelt IMK Opleidingen hoge eisen. Twee keer per jaar organiseert men een netwerkbijeenkomst voor het kantoor en de trainers. Daar neemt men de jaarplannen door. Tevens monitort men de uitvoering van een training doordat de coördinator een sessie bijwoont, daarvan een verslag maakt en dit bespreekt met de trainer. Daarnaast vinden met de trainers jaargesprekken en intervisie plaats. Onder invloed van Corona heeft IMK Opleidingen moeten schakelen van offline naar online trainen. Om dit te kunnen realiseren heeft men veel geïnvesteerd in de trainers, de trainingen en het lesmateriaal. De Galan-methodiek is daarin optimaal geïncorporeerd waarbij nieuwe bouwstenen zijn bedacht en toegevoegd aan de programma's. Vanaf mei 2020 ligt de focus op het feit dat een training altijd doorgang vindt. Voorkeur heeft een live bijeenkomst, wanneer de voorschriften dat toelaten, maar in alle andere gevallen is IMK Opleidingen in staat om meteen te schakelen naar online leeromgevingen.

Continuïteit

De huidige tijd is uitdagend omdat klanten op dit moment een afwachtende houding tonen. De verwachting is wel dat, wanneer de regels minder streng worden, de markt aantrekt en de aanvragen binnenstromen. IMK Opleidingen benut deze periode juist om het CRM systeem en de hele interne automatisering verder te optimaliseren. Zodat zij direct kan anticiperen op veranderende omstandigheden. Mede dankzij de inzet van een ruim marketingbudget realiseert zij online marketingcampagnes en weet zij nieuwe leads te genereren. Deze worden altijd direct daarna gebeld door een team van salesprofessionals zodat de naamsbekendheid van IMK Opleidingen verder wordt versterkt. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van IMK Opleidingen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Praktijkgerichtheid staat bij de opleidingen en trainingen van IMK Opleidingen voorop. Dat maakt dat deelnemers en opdrachtgevers rendement halen uit de trajecten die zij afnemen. Zij spreken dan ook hun waardering uit voor het feit dat het geleerde meteen kan worden toegepast in de praktijk. Daarnaast is men erg te spreken over zaken als het persoonlijke contact, de flexibiliteit, de klantvriendelijkheid en het meedenkend vermogen. Dat maakt dat referenten graag, op basis van eerdere positieve ervaringen, opnieuw met IMK Opleidingen in zee gaan.

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