

Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

21-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van EBC Taleninstituut 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering②			10%	50%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal③				40%	20%
Accommodatie④				10%	
Natraject⑤			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑥			20%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			20%	70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Vier referenten geven geen score
- ④ Negen referenten geven geen score
- ⑤ Twee referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score
- ⑦ Een referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten beoordelen het voortraject van het taleninstituut EBC hoog, met scores variërend van “tevreden” tot “zeer tevreden”. Een groot deel van de klanten werkt al langere tijd samen met EBC. Zo zegt een referent: “We werken al enkele jaren samen met EBC, dit is al de derde of vierde lichting. We plannen het steeds in omdat de vorige trajecten goed waren”. En een ander: “Ik ken ze omdat ik uit Bergen op Zoom kom.” Sommigen kunnen zich het voortraject met EBC niet meteen herinneren, omdat ze al zo lang fijn samenwerken: “Bij het vorige bedrijf werkten we al met ze samen. En daarvoor werkte mijn vader zelfs al met ze, toen hadden ze nog een andere naam.” Klanten prijzen de snelheid en flexibiliteit van het instituut. “Het contact verloopt altijd prima, we hebben snel contact voor een intake,” zegt een klant.

En een andere benadrukt: “Ze waren echt flexibel, we konden al binnen een maand beginnen. Daar waren we blij mee.” Zelfs als er ruimte is voor verbetering, zoals in het geval van de langere wachttijd voor het vinden van een docent, heeft dit geen significante invloed op de tevredenheid van de klanten. De reacties weerspiegelen een algemene tevredenheid over de duidelijke organisatie en de efficiënte communicatie. “Het voortraject was duidelijk en goed georganiseerd”, aldus een respondent. Een ander merkt op: “We mailen heen en weer, maar ze hebben het druk” Toch lijkt er een algemeen positief sentiment te zijn over de soepele start van de opleiding. In het bijzonder wordt de flexibiliteit van het instituut geprezen. In een notendop: de klanten blijven vaak jarenlang terugkomen, ze ervaren het voortraject als gestroomlijnd en goed georganiseerd, hoewel sommige suggesties wijzen op mogelijke verbeteringen in de reactietijd.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van taleninstituut EBC ontvangt over het algemeen positieve feedback. Deelnemers worden over het algemeen goed op de hoogte gesteld. De meerderheid van de respondenten waardeert de duidelijke en goed uitgebalanceerde structuur van het programma, zoals verwoord door een respondent: “Ze houden zich goed aan wat is afgesproken. EBC maakt altijd duidelijke afspraken, ze zijn flexibel en denken graag mee.” Dit wijst op de flexibiliteit van EBC om zich aan te passen aan de behoeften van klanten. De financiële aspecten worden duidelijk en correct in de offerte weergegeven. Zo zegt een referent: “Ik ben tevreden over de offerte. Ik heb geen reden om daar ergens aan te twijfelen. We hebben nu ook weer een nieuwe offerte aangevraagd en die komt overeen met eerdere offertes.” En een ander: “Toen er een keer iets niet klopte werd dat meteen netjes aangepast”.

Uitvoering

Over het algemeen zijn de respondenten (zeer) tevreden over de uitvoering van de trainingen van taleninstituut EBC. Eén respondent kon geen score geven: “Ik heb hier geen specifieke mening over omdat ik daar nooit bij ben geweest.” Een ander geeft een neutrale score. Hij geeft aan dat het lastig was om de voortgang van hun medewerkers in te schatten omdat er geen tussentijdse rapportages zijn verstrekt en licht toe: “Het is voor ons lastig om in te schatten of mensen progressie maken. De manager moet hierin bijsturen en proactief in gesprek gaan met ons. Het zou bijvoorbeeld helpen als er een rapportage wordt gemaakt met informatie over de aanwezigheid zodat de managers hierop kunnen sturen. Of dat er bijvoorbeeld tips worden gegeven hoe de manager dit kan doen.” De overige respondenten scoren op dit onderdeel positief (“tevreden” of “zeer tevreden”). Hoewel de docenten apart worden geëvalueerd in dit onderzoek, worden zij ook bij de uitvoering veelvuldig genoemd als succesfactor in de uitvoering. Enkele klanten geven specifiek aan dat ze de manier van communiceren en de ervaring van de docenten waarderen, met uitspraken als: “De docent heeft een goede manier van communiceren die aansluit bij onze doelgroep.” Er bestaat een goede afwisseling tussen wat klassikaal wordt behandeld en wat als huiswerk wordt opgegeven. Ook is er een goede afwisseling tussen verschillende werkvormen.” Alles bij elkaar genomen waarderen de meeste klanten van EBC de uitvoering van de trainingen, maar ziet één van hen ruimte voor verbetering. Hij mist een voortgangsrapportage en/of proactieve communicatie hierover zodat er ook in de organisatie zelf bijgestuurd kan worden.

Opleiders

Over de opleiders, docenten, trainers of ‘juffen’ zoals de respondenten ze noemen, zijn alle respondenten positief. Ze geven allemaal aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Veel docenten zijn native speaker, of hebben een rijke ervaring met het land en de taal waarover zij lesgeven. De aanpassingsvaardigheden van de docenten aan de groep en cursisten werden zeer vaak genoemd als positieve kenmerken van de docenten. “Ik krijg altijd heel positieve feedback van mijn mensen. De docenten kunnen zich heel goed aanpassen aan de cursisten en bedenken wat voor hen het beste werkt.” Ook waren er opmerkingen over de bevlogenheid van de docenten. Zo zegt een respondent: “De docent was super enthousiast. Onze docent nam zelf materialen mee en paste die steeds aan op onze behoeften”. Over het algemeen zijn de docenten punctueel en worden ook de door hen gemaakte afspraken nagekomen. Er wordt hier en daar ook een verschil geuit in docenten: “We zijn een bedrijf met strenge toelatingseisen en onze docent was daar niet goed over ingelicht. Daarom was er geen match, maar dat is netjes opgelost. De match tussen de opleiders en onze organisatie is over het algemeen goed.”

Een andere respondent maakt een opmerking over de communicatie van een van de twee ingezette docenten. Hij benoemt de traagheid in het delen van informatie en zegt daarover: “De docent was heel beperkt in het delen van informatie tussendoor, bijvoorbeeld over de voortgang. Het zou wel fijn zijn als dat eerder werd gedeeld. Zo is er een tussentoets afgenomen bij les 3 waar we pas in les 8 feedback op kregen. Daar konden we niet veel meer mee. Ik weet echter niet of dat aan de docent of de administratie lag. De andere docent deed het juist fantastisch. Deze dame ziet het lesgeven naar mijn mening als haar levensdoel. Ze is heel erg begaan met de mensen. Ze heeft een Whatsappgroep aangemaakt en dook er helemaal in. De deelnemers kwamen geen aandacht te kort.” Tenslotte wordt opgemerkt dat de opleiders van EBC goed omgaan met feedback. En dat is volgens een van de respondenten niet altijd makkelijk. Zo licht een referent toe: “De een wil meer dit en de ander meer dat. Waar de een wél wil leren spreken is dat voor een ander niet belangrijk. Dat maakt het voor de docent niet altijd makkelijk.”

Trainingsmateriaal

Zes van de tien respondenten geven feedback op het trainingsmateriaal van taleninstituut EBC. Allen zijn hierover “tevreden” tot “zeer tevreden”. Sommige respondenten gaven aan dat ze het materiaal niet persoonlijk hadden bekeken, maar ze hadden geen negatieve feedback ontvangen van de cursisten. De overige (vier) respondenten scoren niet op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op het trainingsmateriaal. Onder degenen die wel feedback gaven, was de lof hoog. Eén respondent benadrukte: “Het trainingsmateriaal was prima, niets bijzonders, maar het voldeed aan de behoeften.” Bovendien was er waardering voor de organisatie rondom het trainingsmateriaal bij EBC: “Alles is goed geregeld, de cursisten krijgen alles netjes op de eerste lesdag.” Maar het meest positieve punt was de flexibiliteit en de inzet van de docenten. Ze maken niet alleen gebruik van het standaardmateriaal van EBC, maar brengen ook zelf extra materiaal in om nog beter aan te sluiten op de behoeften van de cursisten: “Onze docent nam van alles mee, zelfs bladmuziek”. Hieruit blijkt dat EBC en haar docenten zich inzetten om de cursisten een rijke, en op maat gemaakte leerervaring te bieden. Al met al kan worden gezegd dat het trainingsmateriaal van EBC, hoewel sommige klanten er minder zicht op hebben, voldoet aan de verwachtingen en bijdraagt aan een positieve leerervaring.

Accommodatie

De beoordeling van de accommodatie van het taleninstituut EBC wordt beperkt door het feit dat veel van de trainingen niet op locatie van EBC hebben plaatsgevonden. De meerderheid van de respondenten gaf aan dat de trainingen plaatsvonden bij hen op locatie (incompany) of volledig online, en daarom kon er geen score worden gegeven voor dit aspect. Slechts één respondent heeft een beoordeling gegeven (de score “tevreden”) voor de accommodatie van EBC zelf, met de opmerking: “EBC heeft een aantal lesruimtes waar je ook kunt studeren. En ze hebben softwareprogramma's. Ze hebben van alles.” Ondanks de beperkte feedback wordt het feit dat EBC in staat is om op locatie van de klant of online te trainen als een pluspunt ervaren. Zoals een respondent het uitdrukte: “Het is super dat ze bij ons komen tussen twee shifts in, zo kunnen wij de groepen ook mengen”. Kortom, terwijl het moeilijk is om de accommodatie van EBC zelf grondig te beoordelen op basis van de beschikbare informatie, is hun flexibiliteit om trainingen op locatie of online aan te bieden een heel duidelijk voordeel voor hun klanten.

Natraject

Het natraject van EBC wordt positief beoordeeld. Respondenten uiten hun tevredenheid over de evaluaties en het verstrekken van de certificaten. Er vindt een duidelijke terugkoppeling over de deelnemers plaats. Klanten waarderen vooral de concrete feedback. Een respondent licht toe: “Wij krijgen na het afronden van de training altijd meteen een certificaat en een eindevaluatie met een terugkoppeling over de kandidaten. De certificaten komen in een mapje met de post. Dat verloopt goed.” De feedback en certificaten geven klanten waardevolle inzichten over de prestaties van hun medewerkers. Twee respondenten gaven aan dat ze het natraject nog niet hadden voltooid en konden daarom geen score geven. Een respondent merkte op dat de evaluatie nog niet had plaatsgevonden omdat ze al in een vervolgtraject zaten. Ondanks de overwegend positieve feedback, werd een mogelijk verbeterpunt genoemd: namelijk het verlangen naar meer persoonlijk contact. Deze respondent geeft een neutrale score en zegt: “Het natraject is op zich goed, maar het is alleen schriftelijk. Ik mis persoonlijk contact. Als je een paar duizend euro per persoon betaalt, verwacht ik meer dan alleen een schriftelijke toestemming. Samengevat zijn de meeste respondenten tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van EBC krijgt de allerhoogste scores in dit onderzoek: de ene helft van de respondenten is hierover “tevreden” en de andere helft zelfs “zeer tevreden”. Klanten prijzen de uitstekende service en de reactiesnelheid. Zo merkt een respondent op: “De organisatie en administratie is altijd goed bereikbaar, zowel telefonisch als per mail. Als er iets verplaatst moet worden denken ze altijd mee.” Een andere klant meldt: “Alle facturen werden zelfs voor ons opgesplitst en er werd met ons meegedacht voor de subsidie”. En weer een andere respondent geeft aan: “Ze werken samen met een bureau voor de subsidies, dat maakt dat ik snel kan schakelen en zij met elkaar. Ik hoef niet alles dubbel uit te leggen. Dat werkt heel fijn.” Dit onderstreept de flexibiliteit en het meedenkende karakter van de organisatie. Een tikkeltje kritische noot komt van een klant die opmerkt: “De organisatie en administratie was over het algemeen goed, maar er was een probleem toen de docent op vakantie ging. Toen hij terugkwam moesten we weer op nul beginnen. De deelnemers waren toen alles al vergeten. We hadden beter na zijn vakantie kunnen beginnen.” Over het algemeen lijkt de ervaring met de organisatie en administratie echter zeer positief. Samenvattend, de respondenten ervaren de organisatie en administratie als goed georganiseerd, flexibel en meedenkend, wat resulteert in deze goede score.

Relatiebeheer

De helft van de klanten is tevreden over het relatiebeheer. Eén respondent is zelfs “zeer tevreden”. Twee referenten geven een neutrale score. Tot slot geven twee respondenten geen score bij gebrek aan informatie hierover. Het merendeel van de respondenten geeft aan niet echt een behoefte te hebben aan actief relatiebeheer. Zoals één van de klanten uitlegt: “Ik vind het prima zo. Als ik ze nodig heb, dan bel ik wel”. Of: “Wij weten elkaar te vinden.” Er wordt een suggestie voor verbetering van het relatiebeheer gegeven, zoals door een respondent wordt voorgesteld: “EBC zou bijvoorbeeld een bericht kunnen versturen dat het zoveel maanden geleden is dat de kandidaten een opleiding hebben afgerond en dat er een mogelijkheid bestaat tot een vervolgopleiding. En wat informatie over de nieuwe lessen als een soort herinnering.” De eerste respondent die een neutrale score geeft, licht zijn score als volgt toe: “Het relatiebeheer is beperkt; zeker niet te veel. Er wordt wel informatie gedeeld, maar dat gaat met name over een nieuw traject met subsidies.” De toelichting van de andere respondent die een neutrale score geeft ligt in dezelfde lijn: “Over het relatiebeheer ben ik neutraal. Ik heb wel eens een aanbod voor een vervolg gekregen en dat was prima, maar ik ben niet actief op zoek.” Uit de scores en de toon van vertellen blijkt geen echte ontevredenheid. De hoogste score wordt als volgt onderbouwd: “Ik geef de score: zeer tevreden. Geen bericht is goed bericht, toch?” Over het algemeen lijkt men het relatiebeheer zoals dat thans wordt vormgegeven, met een afwachtende, minder actieve benadering, goed te passen bij de wensen van de huidige groep respondenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Deze waardering laat zien dat klanten in het algemeen tevreden zijn met wat ze krijgen voor hun investering. Een klant uitte dit door te zeggen: “De prijs/kwaliteitverhouding is prima, het is niet gratis natuurlijk maar we krijgen een hoog niveau van onderwijs, instructie en lesgeven; dus het is het geld meer dan waard!” Klanten benoemen regelmatig de waarde die de trainingen opleveren, in plaats van enkel naar de kosten te kijken. Dit wordt geïllustreerd door opmerkingen als: “Wij vinden het heel fijn als onze mensen Nederlands kunnen, dus het levert ook veel op,” en “Die mensen leren niet alleen beter Nederlands, maar horen ook beter bij de groep. Niet alleen sociaal gezien, maar het komt ook de ontwikkeling van het bedrijf en de groei van het bedrijf ten goede.” Klanten beoordelen de prijs/kwaliteitverhouding niet alleen in financiële termen, maar houden dus ook rekening met de bredere waarde die de training aan hun organisatie biedt. Zeventig procent geeft dan ook de score “tevreden”. Weliswaar zijn er ook twee respondenten die de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score geven. Een van hen zegt: “De prijs/kwaliteitverhouding beoordeel ik neutraal. Het is veel geld voor een Nederlandse taaltraining en daar verwacht ik eigenlijk wat meer van.”

Toch werd ook door deze klant wel duidelijk de waarde van de trainingen erkend. De tweede respondent die een neutrale score geeft merkte op: “Bij de laatste training was de prijs/kwaliteitverhouding anders dan die van daarvoor want toen kregen we subsidie.” De rol van subsidies in de prijs/kwaliteitverhouding werd vaker aangehaald door verschillende respondenten. Ze merkten op dat de kosten van de trainingen draaglijker zijn wanneer er subsidies beschikbaar zijn. Zoals een respondent stelt: “Ik vind de trainingen prijzig, maar we krijgen ook subsidie dus dan is het niet zo erg.” Ook zonder subsidies blijft de meerwaarde van de trainingen echter erkend.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de trainingen en samenwerking met EBC varieert van “tevreden” tot “zeer tevreden”, en één neutrale score. De feedback geeft blijk van een overwegend positieve ervaring; “Over het geheel genomen ben ik tevreden met de training en de samenwerking met EBC,” bevestigt een klant. Een ander prijst het instituut specifiek voor hun aanpak: “Ze denken altijd mee.” Meerdere klanten tonen een sterk vertrouwen in EBC: “EBC is echt heel goed; we brengen al onze taaltrainingen bij hen onder,” en “Ik ben echt heel tevreden met de training en hoe we samenwerken met EBC.” Op de vraag of de respondenten EBC zouden aanbevelen aan anderen, antwoorden de meesten zeer bevestigend. Zij vertellen ook enthousiast over het vervolg dat ze vaak al hebben ingepland of hebben lopen. Zo zegt een respondent: “Ik ben heel erg tevreden! Ik kan hen iedereen aanraden als mensen het mij vragen.” Eén respondent geeft een mogelijk advies voor verbetering: prijsflexibiliteit. “Ze zouden wel wat flexibeler mogen zijn met hun prijzen, zeker als er meerdere cursussen tegelijk lopen,” merkt een overigens tevreden klant op. Een ander mogelijk verbeterpunt werd al eerder door een respondent genoemd: het persoonlijke contact in het natraject en het geven van tussenrapportages zodat de managers beter kunnen sturen vanuit hun rol. Tenslotte wordt nog eens benoemd hoe fantastisch de docenten zijn “Ik vind de trainer echt heel goed, zij doet zoveel om de motivatie hoog te houden, dat vind ik echt knap!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met EBC Taleninstituut op 21-07-2023.

Algemeen

EBC Taleninstituut (hierna: EBC) is gespecialiseerd in het verzorgen van kwalitatieve en op maat gemaakte (zakelijke) taaltrainingen. Het instituut biedt trainingen in meer dan vijftien verschillende talen aan. De invulling van de trainingen is verschillend en afhankelijk van de klantvraag. Naast intensieve, op maat gemaakte, individuele taaltrainingen verzorgt EBC incompany maatwerktrainingen. Ook spoedcursussen behoren tot de mogelijkheden. EBC is gevestigd in Bergen op Zoom en beschikt over een uitstekend geoutilleerd pand met goede faciliteiten, waaronder een studiecafé en diverse lesruimtes. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen. Het gesprek vond plaats met Mevrouw M. Haest, (adjunct-directeur) en Mevrouw I. Timmermans (marketing & communicatie).

Kwaliteit

EBC heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt met een team van zo'n 25 medewerkers (backoffice medewerkers en docenten) in vaste dienst. Daarnaast is er een vaste, flexibele schil van zo'n 80 zzp-ers. De docenten worden zorgvuldig geselecteerd; een uitgebreid gesprek en een check op hun achtergrond vormen vaste onderdelen van de selectieprocedure. Velen van hen zijn native speakers in de taal waarin zij lesgeven, danwel Nederlanders met een buitenlandse achtergrond. Daardoor zijn zij ook in staat om culturele aspecten in de taaltrainingen mee te nemen. Na aanname is er een onboardingstraject. EBC doet er veel aan om de docenten aan het instituut te binden en hen te ontzorgen. Zo is er onder andere een nieuwsbrief voor docenten in ontwikkeling. Voorts worden er tweemaal per jaar docentenworkshops georganiseerd met aandacht voor bijvoorbeeld didactische vaardigheden. Een belangrijk kenmerk van de taaltrainingen van EBC vormt de zorgvuldige intake, gerelateerd aan de functie van de cursisten. Het beginniveau wordt nauwkeurig vastgesteld en de einddoelen worden bepaald. Er is veel aandacht voor het een-op-een contact met de docent. Het lesmateriaal bestaat, naast de boeken die door uitgeverijen worden uitgegeven, uit op maat samengesteld materiaal, gekoppeld aan de werkomgeving of het interessegebied van de cursist. Daarnaast zijn er digitaal oefenmateriaal, e-learnings en podcasts beschikbaar. EBC monitort en evalueert haar trainingen zorgvuldig en neemt eventuele verbeterpunten direct ter hand.

Continuïteit

Sinds de directiewisseling in 2021 waait er een frisse wind door EBC. Zo is er een nieuwe missie en strategie bepaald, die thans wordt geïmplementeerd in de organisatie. EBC onderscheidt zich van haar concurrenten door haar kleinschaligheid en haar persoonlijke benadering van de cursisten. Tot haar klantenkring behoren grote, internationaal georiënteerde bedrijven, zowel binnen als buiten de regio. De afgelopen periode heeft het instituut een enorme groei doorgemaakt en heeft zij veel nieuwe klanten verworven. Deze trend zet zich gestaag voort. Gelet op de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van EBC voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft EBC een enorme transitie gemaakt, waarbij procedures in kaart zijn gebracht en er nog verder is ingezoomd op de "klantreis" die haar opdrachtgevers maken binnen het instituut. Ook heeft de huisstijl een verandering ondergaan. De komende tijd zal er verder aandacht worden gegeven aan het doorontwikkelen van het portal, waartoe opdrachtgevers toegang krijgen en waarmee zij de aanwezigheid en voortgang van hun medewerkers kunnen volgen. EBC kan bogen op een loyale, vaste klantenkring. Alle trainingen worden tailor-made samengesteld. Voorts wordt er meegedacht (ook budget technisch) met de klant om tot zo passend mogelijke trainingen te komen. Dit wordt door klanten gezien als unique selling points van EBC.

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