

Klanttevredenheidsonderzoek

Taalcentrum-VU

12-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Taalcentrum-VU 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	7
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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders④					90%
Trainingsmateriaal⑤				90%	
Accommodatie⑥					
Natraject⑦				30%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑧				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Eén referent kent de uitvoering geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑥ Geen van de referenten kent de accommodatie geen score toe.
- ⑦ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑧ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Taalcentrum-VU geven aan dat er al langere tijd met de opleidingsaanbieder wordt samengewerkt. Enkelen zeggen: “We doen al jaren zaken. Ze hebben een goede naam” en “We hebben in het verleden vertalingen door hen laten doen. Dat beviel goed. De samenwerking was prettig. De keuze voor hen was nu ook weer snel gemaakt.” Men is veelal bij Taalcentrum-VU terechtgekomen op aanbeveling van collega’s: “Andere afdelingen hadden goede ervaringen met hen” en “Mijn collega was op de hoogte en tipte mij.” De keuze voor Taalcentrum-VU wordt verder als volgt toegelicht: “Ze konden de training afstemmen op onze pedagogisch medewerkers. Dat hebben we bij andere aanbieders gemist”, “Vooral de praktische toepasbaarheid maakt dat wij steeds weer voor Taalcentrum-VU kiezen” en “Ze hebben het vanaf de eerste aanvraag meteen opgepakt en duidelijk gemaakt dat zij ons konden bieden wat wij wilden.”

Over het voortraject zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed ingezoomd op de wensen van de opdrachtgever: “De intake was per telefoon. We hebben goed kunnen uitleggen wie we zijn, wat we doen en wat we willen” en “We bepalen samen de inhoud aan de hand van casussen en bewonersbrieven.” In de regel wordt het startniveau van de deelnemers gepeild of wordt er navraag gedaan naar hun leerbehoeften: “Ze hebben de medewerkers gevraagd om door te geven welke woorden ze wilden leren. De medewerkers moesten zelf ook online iets invullen” en “De collega’s hebben een aantal stukken in de digitale omgeving gezet. Daar zijn ze doorheen gegaan.” Men is goed te spreken over de snelheid van handelen van Taalcentrum-VU. Een referent ter illustratie: “Behalve met de accountmanager heb ik ook gesproken met iemand van de planning en organisatie. Het verliep allemaal prima en heel snel.” Eén referent kent het voortraject geen score toe bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het programma is een goede weergave van de afspraken die in de intake zijn gemaakt. Het geeft een reëel beeld van de training zoals die in werkelijkheid plaatsvindt. Enkele reacties: “De offerte kwam snel. De afspraken komen goed op papier. Ik heb geen gekke dingen gezien”, “Het programma was een goede weerspiegeling van onze behoeften. Het klopte met wat we in het voortraject hadden aangegeven” en “We herkenden ons volledig in het programma. Het stond op papier zoals ze het ook waargemaakt hebben.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Er heerst tevredenheid over het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid van de opleidingen. Ook over het maatwerkgehalte is men lovend. Een greep uit de reacties: “Iedereen werd erbij betrokken. Het was een goede mix tussen klassikaal dingen behandelen en opdrachten maken”, “Ik had gevraagd om wat accenten. Die zijn behandeld. En iedereen kon zijn eigen teksten aanleveren”, “Er zijn veel voorbeelden van de deelnemers zelf gebruikt. Het was op maat gemaakt” en “De trainer had de interne stukken doorgenomen en had voor ieder stuk verbeteringsuggesties.” Het niveau van de trainingen is naar wens en in voldoende mate aangepast aan de behoeften van de individuele deelnemer: “Wij hebben een redelijk getraind team. De training was goed op niveau”, “De groep was heel divers, met mensen met uiteenlopende functies, en toch is iedereen goed bediend”, “Het is vraaggestuurd naar aanleiding van de behoeften van de deelnemers zoals die ter plekke naar voren komt”, “Er waren mensen bij die al heel helder schrijven. Voor hen werd er stante pede een stuk verdieping aangebracht. De deelnemers waren enorm enthousiast.” Eén referent merkt nog op: “Het was wel even pittig, zo meteen in het Engels, maar de deelnemers geven aan dat deze training uitermate geschikt is om over een bepaalde drempel heen te komen.”

Opleiders

Alle referenten kennen de opleiders de score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe en prijzen hen om hun deskundigheid, persoonlijke en didactische kwaliteiten: “Iedereen was heel blij met de trainer”, “De docente wist van die toch tamelijk droge stof een leuk en geëngageerd verhaal te maken”, “Ik heb in de wandelgangen gehoord dat de mensen heel tevreden waren. De trainer stemde goed af op hun behoeften en had veel kennis in huis”, “De docente was prettig en didactisch goed. Zij gaf goede ondersteuning”, “De trainer had veel kennis van zaken. Zij was behoorlijk straight en pakte goed door. Aan de andere kant was zij laagdrempelig en toegankelijk” en “Het is een heel goede docente, van wie we veel geleerd hebben. Zij stelde kritische vragen en wees ons op een prettige manier op wat beter kon” en “De docenten zijn fantastisch. Echt hands on.” In een aantal gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste trainers: “De docente is inmiddels alweer terug geweest”, “De trainer kent onze organisatie goed en past het op maat aan aan de groep” en “De trainer bevalt zo goed dat zij steeds terug gevraagd wordt.” Eén referent kent de opleiders geen score toe bij gebrek aan informatie.

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal worden uitsluitend de scores 'tevreden' en 'zeer tevreden' toegekend. Het materiaal bestaat enerzijds uit boeken, mappen en losbladige informatie, die geschikt zijn als naslagmateriaal en veelal op maat is gemaakt: "We kregen een klein boekje met regels, rapporten en artikelen. Het is goed bruikbaar als naslagwerk. Het paste volledig bij onze wensen", "Het boekje gaat voor een groot deel over wetenschappelijk schrijven en zinsopbouw. Het is heel geschikt voor ons", "Ze hadden allerlei materiaal voor ons op maat gemaakt: checklists, oude en gecorrigeerde teksten, info over woorden die je wel en niet moet gebruiken, mooie voorbeelden en uittreksels. Het is makkelijk te hanteren om nog eens iets in op te zoeken." Anderzijds wordt veel lesstof digitaal aangeboden. De leeromgeving is toegankelijk voor eigen materiaal en wordt op maat ingericht. Enkele reacties: "Er is een uitgebreide onlineomgeving waar je van tevoren teksten in kunt uploaden. Er staan ook naslagwerken op, en allerlei dingen die tijdens de cursus worden gebruikt. Je hebt na de training nog een poosje toegang tot de online omgeving" en "Ze bouwen onze hele leeromgeving die onze opleiders hebben gemaakt, na op die van hen." Eén referent heeft geen mening over het trainingsmateriaal omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Aangezien alle trainingen die binnen dit onderzoek vallen in-company waren, geeft geen van de referenten een score op dit onderwerp.

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Vier referenten geven geen oordeel bij gebrek aan informatie. De meeste referenten kunnen niet met zekerheid bevestigen dat er sprake is geweest van een certificaat van deelname. Een enkeling geeft wel aan dat er een certificaat is uitgereikt, maar dan wel op verzoek van de opdrachtgever. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt geëvalueerd. Bij deze gelegenheid wordt doorgaans ook gesproken over eventuele aanpassingen en vervolgtrajecten. Enkele referenten: "Wij krijgen netjes een verslag van de deelnemer evaluaties", "Er wordt na elke training bekeken of er aan de hand van de deelnemer evaluaties nog iets moet worden opgenomen of veranderd in het programma", "Er wordt altijd besproken of er nog vervolging en verdieping mogelijk is", "Ze hebben nog aangeboden om een terugkombijeenkomst te organiseren. Daar hebben we geen gebruik van gemaakt, maar we hebben het aanbod wel op prijs gesteld" en "Er is een tweede training gekomen met een ander team." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "De deelnemers waren razend enthousiast. Ze vinden dat iedereen deze training moet volgen", "Als ik afga op de medewerkers, hebben zij er veel aan gehad", "We hebben geleerd wat we wilden leren. Nu is het de kunst om ermee aan de slag te gaan", "Er moesten 1000 artikelen herschreven worden op B1 niveau. Dankzij de training is dit goed gelukt", "Mensen zijn zich er bewust van geworden dat het wollige taalgebruik uit het verleden niet meer wenselijk is. Het is de leesbaarheid van onze documenten zeker ten goede gekomen. We hebben er minder werk aan omdat de kwaliteit beter is" en "Het was een goede start. We blijven cursussen doen en elkaar redigeren. Het niveau wordt continu beter!"

Organisatie en Administratie

De wijze waarop de organisatie en administratie functioneert roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is te spreken over de accuratesse, de snelheid van handelen, de bereikbaarheid, de klantvriendelijkheid en de flexibiliteit: "Alles is duidelijk. Ze komen hun afspraken goed na. Er zijn nooit problemen", "Ze zorgen goed voor reminders. Ik hoef zelf nergens achteraan. De offerte, de reacties, alles klopt", "Wie het bij hen ook doet, het gaat altijd goed: de facturering, de offerte, de afspraken", "De lijntjes zijn kort. Je krijgt supersnel een reactie. Als je een mail stuurt, kun je de volgende dag nog een antwoord verwachten. Je krijgt altijd meteen iemand aan de lijn. Ze zijn flexibel in de planning. Ze proberen er altijd een mouw aan te passen" en "Ze zijn attent en vriendelijk. Ze denken met je mee."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is naar verwachting. Meerdere ontvangen een nieuwsbrief en/of uitnodigingen voor bijeenkomsten. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. Enkele reacties: "Ik word weleens gebeld en ontvang een nieuwsbrief waar soms wel interessante dingen in staan" en "We worden uitgenodigd voor gratis bijeenkomsten; ik geloof laatst nog voor een webinar." Men is positief over de getoonde betrokkenheid en proactiviteit: "Ze denken goed mee. Ze hebben bij wijze van borging nog een speciale module voor ons ontwikkeld. Met de 'Dag van de Leidster' hebben we een poster ontvangen", "De prettige samenwerking maakt dat wij steeds opnieuw trainingen bij hen afnemen" en "Ik heb een vaste accountmanager die ik regelmatig spreek. Ik ga binnenkort met hem, de vaste trainer en onze taalcoaches evalueren of de training nog aansluit bij de behoeften van de cursisten. Dit op initiatief van de trainer. Die heeft geconstateerd dat het niveau van de cursisten hoger is geworden en de behoeften veranderd zijn. Heel prettig dat er op deze manier wordt meegedacht." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Ik krijg wel uitnodigingen voor bijeenkomsten, maar ze zouden mij best eens kunnen bellen. Daar moet ik altijd zelf aan denken. Hier laten ze misschien wel iets liggen." Eén referent kent het op dit onderdeel geen score toe omdat hij zich niet bewust is van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen allen de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Enkele reacties: "Ze zijn hun geld waard. De prijzen zijn heel schappelijk", "We kijken altijd wel naar de prijs, maar waar het ons echt om gaat is de kwaliteit. Beiden zijn goed", "Alles was naar verwachting. De prijs en de kwaliteit vonden wij goed in evenwicht" en "We hebben de prijzen vergeleken met die van anderen; ze zijn heel reëel."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Taalcentrum-VU zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijzen zij allereerst op de kwaliteit van de inhoud van de opleidingen en de docenten: "De stof was af en toe wat droog, maar het werd toch leuk en geëngageerd gebracht", "De trainer komt al acht jaar bij ons over de vloer. Hij kent onze organisatie en schrijfwijzer. Je kunt het met een gerust hart aan hem overlaten", "De docent had veel ervaring met wetenschappelijk schrijven. Dat konden wij goed gebruiken" en "De docent wist van de hoed en de rand. Hij had een prima klik met de diverse doelgroepen." Ook het maatwerkgehalte wordt als pluspunt benoemd: "Ze hebben van tevoren goed uitvraag gedaan", "Ze luisteren naar de wensen van de opdrachtgever. Ze evalueren goed met de deelnemers en doen er de volgende keer iets mee", "Het wordt goed voorbereid op basis van onze eigen teksten" en "Ik probeer iedere zomer iets leuks of aanvullends te organiseren. Ze hebben het helemaal laten aansluiten bij wat de mensen wilden." Een referent voegt nog toe: "Ze spelen in op de actuele ontwikkelingen, zoals ChatGPT. We krijgen alleen maar positieve reacties." Naast deze lovende woorden zijn er ook enkele verbeterpunten: "Een paar mensen hadden er wat moeite mee dat het Nederlands van de docent wat minder sterk was en hij nogal een Brits accent had" en "De collega's vonden het wel een lange dag. Misschien zou het opgesplitst kunnen worden." Desgevraagd bevestigen allen dat zij de opleidingen van Taalcentrum-VU zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Taalcentrum-VU op 12-01-2024.

Algemeen

Taalcentrum-VU verzorgt taal- en communicatietrainingen voor professionals bij overheid, onderwijs en bedrijfsleven. Het bureau is begin jaren negentig opgericht als onderdeel van de Faculteit der Letteren van de Vrije Universiteit in Amsterdam. Met het doel een brug te slaan tussen academische kennis en de zakelijke praktijk, is het Taalcentrum uitgegroeid tot een gerenommeerd zelfstandig communicatiebureau. Het bureau levert diensten op het gebied van vertalingen, tekstredactie en trainingen. Taalcentrum-VU is actief voor uiteenlopende opdrachtgevers in finance, zorg, overheid, bedrijfsleven, onderzoek en hoger onderwijs. Het brede portfolio bestaat uit taal- en communicatietrainingen in de Nederlandse en Engelse taal en is gericht op professionals die in hun dagelijkse praktijk hun mondelinge en/of schriftelijke vaardigheden willen optimaliseren. Alle programma's zijn maatwerk zodat er nadrukkelijk ingezoomd kan worden op de individuele leerwens en/of doelstellingen vanuit de organisatie van de opdrachtgever. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op deze opleidingsactiviteiten. De beoordeelde trainingen worden aangeboden als Maatwerk of Incompany opleiding.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Taalcentrum-VU hoog in het vaandel. Het voortraject, bij aanvang van de maatwerktrajecten, krijgt bij Taalcentrum-VU veel aandacht. Zo bespreekt men met opdrachtgevers de wensen vanuit de organisatie en voert men met cursisten een persoonlijk intakegesprek waardoor de trajecten allen tot maatwerk worden gemaakt. Taalcentrum-VU werkt met een vijftigtal vaste trainers, waarvan er twee in vaste dienst zijn. De overige trainers zijn flexibel inzetbare ZZP-ers. Het merendeel van hen wordt op zeer frequente basis ingezet. Met de anderen werkt men meer op incidentele basis als er een bepaalde expertise gewenst is. De vaste trainers zijn betrokken bij de ontwikkeling van de trainingen. Zij instrueren de freelancers aan de hand van (onder andere) een handboek. Hierin staan algemene regels omschreven en specifieke instructies per vakgebied. De totale groep trainers ziet elkaar regelmatig voor themabijeenkomsten of overleg. Hierdoor is iedereen goed op de hoogte van alle wensen en eisen vanuit Taalcentrum-VU. Op trainersdagen worden vakinhoudelijke ontwikkelingen besproken en richt men zich op innovatieve en technologische ontwikkelingen. Over de leerprogramma's zijn de referenten tevreden. Met name de kwaliteit en inhoudelijke kennis van de docenten spreekt hen aan. Taalcentrum-VU bewaakt de kwaliteit zorgvuldig. Hiervoor maakt men gebruik van evaluaties met zowel deelnemers, als opdrachtgevers en docenten. Alle evaluaties worden uitgewerkt in een projectmanagementsysteem en (indien nodig) worden verbeterpunten direct opgepakt.

Continuïteit

Taalcentrum-VU heeft een groei-doelstelling die gestaag wordt bereikt. De opzet en inhoud van trainingen worden nauwgezet afgestemd op de behoefte en werkpraktijk van de deelnemers. Het inbrengen van eigen materiaal wordt dan ook door Taalcentrum-VU nadrukkelijk gestimuleerd. Vooral door de praktische tips en handvatten die cursisten aangereikt krijgen, weet het bureau een goede transfer tussen theorie en praktijk te bewerkstelligen. Mede hierdoor weten (vaste) klanten het Taalcentrum-VU al jarenlang te vinden. Daarnaast volgt men technologische ontwikkelingen (zoals de opkomst van AI) op de voet en worden de programma's (zo nodig) daarop aangepast. Met regelmaat wordt het portfolio uitgebreid met trainingen voor specifieke doelgroepen. Gezien de positieve reacties van de referenten en de opnieuw goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, in combinatie met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo dat de continuïteit van Taalcentrum-VU voor de komende tijd dan ook voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Een vijftal accountmanagers zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van de contacten met de klanten. Tot de klantenkring van Taalcentrum-VU behoren bedrijven en organisaties uit de overheid, de financiële en culturele sector, de zorg en overige zakelijke dienstverleners zoals de advocatuur en de vastgoedsector. Ook faculteiten van de VU maken frequent gebruik van de diensten van Taalcentrum-VU. Nieuwe klanten verwerft men veelal door mond-tot-mond-reclame. Ook is Taalcentrum-VU actief op social media, geeft men nieuwsbrieven uit en worden er webinars georganiseerd.

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