

Klanttevredenheidsonderzoek

Overtaal B.V.
Taaltrainingen

15-09-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Overtaal 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
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering③			10%	30%	50%
Opleiders④				40%	50%
Trainingsmateriaal⑤			10%	30%	40%
Accommodatie⑥				20%	
Natraject⑦				30%	40%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑧		10%		40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 de uitvoering geen score toe.
- ④ Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑥ Bij acht referenten heeft het traject in-company plaatsgevonden.
- ⑦ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑧ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑨ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Overtaal B.V. (hierna Overtaal te noemen), geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met deze opleidingsaanbieder. Enkel vertellen: "Overtaal is van oudsher onze partner voor taalopleidingen", "We werken al vele jaren met hen samen. Ze hebben nu weer meegedaan aan een aanbesteding. Ik hoop dat zij het worden" en "Collega's van een andere afdeling hebben Overtaal bij ons aanbevolen. Ze hadden goede ervaringen met door hen geleverd vertaalwerk. Overtaal belde ons juist op het moment dat wij behoefte aan een opleiding hadden."

Eén referent geeft aan: "Ik kende de docent nog van vroeger. Hij was altijd goed bevallen. Toen ik hoorde dat hij voor Overtaal werkte, heb ik hen gebeld." Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die het voortraject een score toekennen (zeer) tevreden. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en zonder problemen: "Ik kreeg meteen een docent aan de lijn" en "Overtaal levert vlot", aldus enkelen. De intake gaat in de regel gepaard met een bezoek van een accountmanager of een docent. In veel gevallen wordt vooraf het beginniveau van de deelnemers bepaald. Een greep uit de reacties: "De vaste contactpersoon peilt onze behoeften en neemt contact op met de docenten", "De accountmanager kwam langs om onze maatwerkwensen in beeld te krijgen", "De docent heeft bij alle kandidaten een instaptest afgenomen", "De deelnemer heeft een tekst aangeleverd die door de docent is bekeken" en "Overtaal deelt de groepen voor ons in op basis van instapniveau, wat heel prettig is." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Er wordt geen navraag gedaan naar onze behoeften. Ook duurt het nogal lang voordat ze iemand gevonden hebben." Eén, overigens tevreden, gestemde zet nog de volgende kanttekening: "De opdracht die de deelnemers moesten maken om het beginniveau te bepalen, kwam te laat." Eén referent geeft geen score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het voortraject.

Opleidingsprogramma

Negen van de tien referenten tonen zich op dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden en één geïnterviewde kent een score 'drie' toe. De concept-offerte hoeft meestal niet meer aangepast te worden; zowel inhoudelijk als prijstechnische worden deze veelal in orde bevonden. "De offerte was meteen akkoord. Er stond heel duidelijk in omschreven wat we konden verwachten en hoeveel het zou kosten", "Het instapniveau, het aantal uren en de prijzen stonden duidelijk en correct aangegeven" en "De offerte wordt ieder jaar opnieuw opgesteld. Hij is altijd heel duidelijk, zowel inhoudelijk als qua prijsopgave", aldus enkele tevreden gestemden. Een ander voegt nog toe: "Wij hebben een doorlopend contract en hier dus geen omkijken naar." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De geplande duur van de les bleek in de praktijk te lang en sloot daardoor niet aan."

Uitvoering

Allen die hun mening uitspreken over de uitvoering zijn er tevreden tot zeer tevreden over, één neutraal gestemde uitgezonderd. Naar de mening van de tevreden geïnterviewden wordt er in voldoende mate aangesloten op de maatwerkeisen: "De inhoud van de training is helemaal op ons afgestemd. Er wordt zelfs geoefend op een treinstation", "De inhoud van de cursussen verschilt per trainee. De één is gericht op zakelijk Engels, de ander wil oefenen met conference calls" en "De trainingen zijn op onze leest geschoeid. De aio's hebben een kladpublicatie bij zich voor een daadwerkelijk artikel in een high tech journal. Ze maken ook een poster. In een andere training oefenen ze met een presentatie die ze ook daadwerkelijk gaan geven." Er wordt over het geheel genomen goed rekening gehouden met de individuele behoeften van de deelnemers zoals die tijdens de training naar voren komen. "Alle deelnemers zijn aan hun trekken gekomen. Gezien de diversiteit van de doelgroep is dat opmerkelijk" en "De groepen zijn niet zo groot. Het is zeer intensief. Iedereen komt aan de beurt om te oefenen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Er had beter moeten worden geluisterd naar de trainee. Zijn belangrijkste doel was het verbeteren van zijn spreekvaardigheid, maar er werd teveel nadruk gelegd op de grammatica." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende aandacht is voor tussentijdse evaluatie en bijsturing: "Er wordt steeds even geëvalueerd" en "De inhoud wordt voortdurend aangepast aan de behoeften van de deelnemers." De opdrachtgever wordt goed op de hoogte gehouden: "Wij kregen steeds updates van de vorderingen" en "Als de docent iets opvalt bij de deelnemers, dan koppelt hij dat terug. Als het materiaal moet worden aangepast, word ik er als opdrachtgever in betrokken." Eén referent geeft geen mening over de uitvoering, bij gebrek aan informatie.

Opleiders

Alle referenten die de opleiders een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. “De docent was een aimabel persoon. Hij bezat ruim voldoende kennis en kon deze goed overbrengen”, “De knowhow bij de docenten is prima. Ze weten waarover ze het hebben”, “De docent was heel goed in staat de feiten, mogelijkheden en oplossingen op een rijtje zetten. Hij zocht gerichte oefeningen uit die bij mij pasten. Hij kwam bijvoorbeeld met leuke, toepasselijke krantenartikelen op de proppen. Het was totaal geen probleem dat hij niet technisch geschoold was” en “De groep bestond uit secretaresses, boekhouders maar ook een vertaler. Best lastig, al die verschillende niveaus. Zoals verwacht, kwamen er toch andere vragen dan die in de intake besproken waren. De docent speelde daar prima op in. Je kon merken dat het een senior was die een beetje out of the box kon denken”, zo lichten enkelen toe. Meerderen geven aan dat er sprake is van vaste opleiders: “We hebben altijd dezelfde docenten. Het zijn native speakers van hoog niveau. Hun technische kennis is uitstekend. Iedereen loopt met hen weg” en “De docenten kennen ons goed en zijn erg betrokken. Het contact met de deelnemers is prima.” Eén referent plaatst nog een kanttekening: “Zo nu en dan treffen we een persoon die niet zo goed past bij onze conducteurs. Als wij dit aangeven wordt dit altijd wel weer goed opgelost, in samenspraak met de directie van Overtaal.” Eén referent geeft geen score, omdat hij te weinig zicht heeft op de docenten.

Trainingsmateriaal

Van de acht referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden gestemd, en is er één niet helemaal tevreden. Het trainingsmateriaal bestaat onder andere uit leerboeken, werkmappen, cd's, dvd's en digitaal aangeboden lesstof. Ook wordt er in veel gevallen gebruik gemaakt van eigen teksten en presentaties waarop men feedback krijgt. “Het lesboek was goed en paste bij mijn niveau”, “De boeken en werkmappen met presentaties en artikelen voldoen inhoudelijk uitstekend en zien er netjes uit”, “De cursisten nemen hun eigen teksten en presentaties mee. Die dienen als basis voor de training”, “De e-learning-module bestond uit een aantal luisteroefeningen. Hij is speciaal voor ons en in samenwerking met ons ontwikkeld. Hij wordt regelmatig in overleg aangepast” en “De e-learning omgeving werkte goed en was prima toegankelijk. De inlogcode zat bij het boek”, zo geven enkelen aan. Het materiaal is in de regel compleet en wordt tijdig toegestuurd. “Het wordt ruim van tevoren per koerier op mijn kamer gebracht”, aldus een referent. Degene die een score ‘drie’ toekent, licht zijn oordeel als volgt toe: “De software had geen Bhutanese component, dus er kon tijdens de training niet mee geoefend worden. Later is er nog wel een link naar passende software nagestuurd.” Een, overigens tevreden, gestemde zet ook nog een kritische noot: “De e-learning teksten waren niet van erg hoog niveau.” Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Tachtig procent van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe bij gebrek aan informatie of omdat er sprake is van in-company trainingen. De twee referenten die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden. Een van hen zegt: “Er is voor de trainee een locatie vlakbij zijn woonplaats gezocht. Ik heb niets negatiefs vernomen over de accommodatie, dus ik ga ervan uit dat het goed zit.”

Natraject

Over het natraject zijn allen die hun mening op dit punt geven, goed te spreken. In sommige gevallen vindt er een toetsing of een examen plaats en/of wordt er een certificaat uitgereikt: “Het eindniveau wordt standaard getest”, “De laatst geschreven teksten zijn vergeleken met die van het begin”, “Het examen is speciaal voor ons ontwikkeld. De deelnemers horen meteen of ze geslaagd zijn” en “De certificaten worden keurig op tijd aangeleverd voor de laatste cursusdag.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. De opdrachtgever ontvangt een eindrapportage en soms vindt er een mondelinge evaluatie plaats: “Ik krijg een rapport over de prestaties. Daar staat ook eventueel verzuim in vermeld”, “De docent komt altijd nog even bij mij terug op de training” en “De accountmanager heeft zorgvuldig met mij geëvalueerd en goed naar mijn feedback geluisterd.” Enkelen tonen zich in het bijzonder tevreden over bepaalde vormen van nazorg: “De docent blijft beschikbaar voor vragen” en “Het e-learning programma is nog een tijdje toegankelijk.”

Gevraagd naar het resultaat van de cursussen zijn de meeste referenten enthousiast. Ze zeggen onder meer: "Beide deelnemers zijn heel tevreden en hebben bereikt wat ze wilden", "De kandidaat was er erg mee geholpen. Ik zie dat hij minder fouten maakt in zijn teksten" en "Het niveau is omhoog gegaan en de mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is duidelijk verbeterd." Eén referent toont zich wat minder tevreden: "De deelnemer is tevreden, maar ik heb nog niet zo goed kunnen zien wat de cursus heeft opgeleverd." Drie referenten onthouden zich van een oordeel, bij gebrek aan informatie.

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen acht referenten een score 'vier' of 'vijf' toe; de twee overigen geven een score 'drie'. Meerderen geven aan dat zij beschikken over een vaste contactpersoon voor administratieve zaken. Men is in meerderheid tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de opvolging, de toezending van materiaal en de facturering. "Als ik mail of bel, krijg ik doorgaans binnen een dag antwoord. Ze staan altijd voor je klaar", "Ze houden elkaar onderling op de hoogte en stemmen het goed af. Als je een mail stuurt naar iemand die er niet is, pakt een collega het op", "Het maken van afspraken loopt gesmeerd", "Ik krijg van onze centrale administratie nooit klachten over de facturering", luiden verklaringen van tevreden respondenten. Ook met de terugkoppeling naar de opdrachtgever is men voor het grootste deel content: "Wij ontvangen de rapportages stipt op tijd. Het loopt goed", "De docent houdt keurig bij wie welke lessen verzuimt en koppelt dit naar ons terug. Ze houden de vinger aan de pols" en "De testresultaten zagen er netjes uit." Men omschrijft de bejegening als flexibel, klantvriendelijk en alert en zegt: "Het contact is heel prettig", "De lestijden worden zoveel mogelijk aan mijn wensen aangepast", "Overtaal toont veel coulant. Zo hebben ze de groepsgrootte van onze schrijfcursussen teruggebracht. We hebben nu meer groepen maar betalen dezelfde prijs" en "Een van onze deelnemers moest de cursus onderbreken vanwege familieomstandigheden. Overtaal dacht helemaal met ons mee en heeft de deelnemer zelfs een kaartje gestuurd." Eventuele fouten worden snel hersteld. "Op de offerte stond een verkeerde bedrijfsnaam. Het was in no time in orde gemaakt", aldus een referent in dit kader. De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Het mag allemaal wel wat sneller. Het vinden van een trainer, de mailwisseling; het blijft soms een week liggen" en "De docent had buiten mij om afspraken met de deelnemer gemaakt om lessen niet door te laten gaan en in te korten. Ook waren er niet gemaakte reiskosten in rekening gebracht. Beide fouten zijn overigens wel rechtgezet."

Relatiebeheer

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten die een oordeel geven over het relatiebeheer, er tevreden tot zeer tevreden over. Meerderen geven aan dat zij met enige regelmaat een contactpersoon spreken. "De accountmanager is sympathiek", "Ik heb regelmatig gesprekken met de manager, bijvoorbeeld over het aanpassen van de e-learning modules" en "Het contact is prettig en zeker niet opdringerig of al te commercieel", zeggen zij. Slechts één referent kan bevestigen zo nu en dan mail te ontvangen over het opleidingsaanbod. Degene die ontevreden gestemd is, geeft de volgende toelichting op zijn score: "Ondanks onze jarenlange samenwerking hebben wij geen accountmanager meer. Sinds Overtaal de focus wat meer heeft verlegd naar het maken van vertalingen, is de trainingskant een beetje een ondergeschoven kindje geworden. Je merkt dat je langzaam van elkaar afdrijft." Twee referenten geven geen score omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding tonen zich tevreden. Enkele reacties: "Als je het vergelijkt met andere aanbieders, komen we er bij Overtaal gunstig van af", "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend", "Andere instituten konden deze moeilijke opdracht niet eens uitvoeren, dus feitelijk kun je niet eens vergelijken. Maar ik denk dat het zijn geld zeker waard is geweest" en "Ik heb een prijs opgegeven en ze hebben het tailormade gemaakt. Ik ben heel tevreden." Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat zij onvoldoende zicht op de prijs hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Overtaal zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, prijst men Overtaal om het geleverde maatwerk, de getoonde betrokkenheid en flexibiliteit. Men zegt: "De opleiding was helemaal op maat gemaakt en aan mijn behoeften aangepast", "Ze zijn betrokken en enthousiast. Ze proberen zich goed te verdiepen in waarmee wij bezig zijn en staan open voor feedback", "Ze zijn flexibel genoeg om zich aan te passen aan de individuele wensen van de deelnemer, zowel qua inhoud als qua tijd en plaats" en "Het is tailor made. Gezien de diversiteit van de doelgroep is het überhaupt bijzonder dat ze deze opdracht aannamen. Andere talenbureaus durfden zich aan zo'n klus niet te wagen." Verder voegt men nog toe: "De sterke kanten van Overtaal zijn hun knowhow en hun netwerk" en "Overtaal is in staat binnen korte termijn een cursus te regelen." Naast deze lovende woorden is er ook een verbeterpunt: "Ze zouden slagvaardiger zijn als ze hun eigen trainers in dienst hadden. Hiermee doel ik zowel op het snel leveren van een docent, als het invloed hebben op de realisatie van maatwerk." Met uitzondering van één referent die nog onvoldoende zicht heeft op het resultaat, bevestigen allen desgevraagd dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van Overtaal aan te bevelen bij derden.

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 Overtaal B.V., Taaltrainingen op 15-09-2016.

Algemeen

Overtaal kent een divers pallet aan diensten op het gebied van taal, zoals vertalingen, tekst en redactie, tolkdiensten en taaltrainingen. Het voorliggende Cedeo onderzoek is gericht op de maatwerk taal- en cultuurtrainingen voor professionals. Overtaal is onderdeel van TransPerfect, een wereldwijd opererende groep van bedrijven die zakelijke diensten aanbiedt in meer dan 170 talen. TransPerfect heeft zijn hoofdkantoor in New York en 85 vestigingen verspreid over 6 continenten. De maatwerktrainingen van Overtaal vinden in groepsverband dan wel individueel plaats en kennen een uitgebreide basis voordat een training vorm krijgt. Een intake met de opdrachtgever, om te inventariseren welke organisatie- dan wel individuele leerdoelen men nastreeft, alsmede een uitgebreid vooronderzoek om het persoonlijke instapniveau te bepalen, maken altijd onderdeel uit van de procedure. Alleen op die manier kunnen, aldus Overtaal, trajecten inzoomen op de wensen vanuit de organisatie en maximaal aansluiten bij de behoefte. Mede dankzij de ISO 9001 certificering staan alle procedures duidelijk omschreven waardoor internationale samenwerking tussen de diverse vestigingen van TransPerfect transparant en helder is. Overtaal biedt dan ook steeds meer internationaal gerelateerde diensten.

Kwaliteit

Kwaliteit en kwaliteitsborging staan bij Overtaal hoog in het vaandel. Men beschikt over een groot netwerk waardoor vakspecialisten ingezet kunnen worden. Onderwijskundigen bedenken de lesvormen en bijpassende leermiddelen. E-learning en blended learning zijn tools die de laatste jaren veel aandacht hebben gekregen. Tevens zoomen zij in op de didactische kwaliteiten van bijvoorbeeld de trainers. Trainers zijn vaak native speakers en dienen minimaal te beschikken over de juiste opleiding en achtergrond. Tevens moeten zij een lesbevoegdheid en ervaring hebben met het ontwikkelen van trainingsmateriaal. Nieuwe docenten worden veelal via het bestaande netwerk voorgedragen waardoor de eerste selectie al heeft plaatsgevonden. Uiteraard vormen interviews en referenties belangrijke basisvoorwaarden voordat men namens Overtaal trainingen mag uitvoeren. Trainers zijn allen freelancers die, door het vaste team van het bureau, verder worden begeleid. Elke wens van een opdrachtgever wordt gehonoreerd; soms is deze op een makkelijke manier te verwezenlijken; soms gaat daar een hele voorstudie aan vooraf zoals een door het bureau ontwikkelde workshop voor Bhutanese ambtenaren. De belangrijkste taalgebieden blijven NT2 en Engels. Maar ook voor elke andere gewenste taal kan men bij het bureau terecht. Overtaal zorgt altijd voor tussentijdse rapportages en een eindevaluatie. Binnen dit hele proces heeft men inmiddels duidelijk een kwaliteitsslag weten te maken. Binnenkort start een global certification procedure waarbij alle TransPerfect kantoren volgens de nieuwe ISO normeringseisen worden onderzocht.

Continuïteit

Overtaal stelt vast dat er weer meer budget voor taaltrainingen wordt vrijgemaakt dan tijdens de crisisjaren. Maatwerktrajecten kunnen zowel in groepsverband als individueel plaatsvinden. De laatste jaren wordt er vaak opgestart in groepen maar vinden er aansluitend ook individuele sessies plaats waardoor nog meer ingezoomd kan worden op de persoonlijke behoefte bijvoorbeeld op het gebied van spreekvaardigheid, het geven van presentaties of het zakelijk mailverkeer. De samenwerking met de diverse vestigingen binnen TransPerfect is waardevol. Daardoor beschikt Overtaal in meerdere landen over betrouwbare partners die beschikken over een eigen netwerk. Tevens kan men direct schakelen op gebieden in andere tijdzones waardoor de opdrachtgever optimaal bediend wordt. Deskundigheid, know how en het netwerk vormen daarmee onderscheidende kenmerken van het bureau waardoor opdrachtgevers vaak al jarenlang naar tevredenheid met hen samenwerken. Recent heeft men een business development manager aan het team toegevoegd waarmee men de focus nog meer legt op sales en relatiemanagement. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit bij maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Al jaren levert Overtaal een constante kwaliteit aan maatwerktrainingen zoals de verschillende Cedeo-rapportages aantonen. Dat is mede te danken aan het feit dat men goed weet in te zoomen op de opleidingsbehoefte maar ook een juiste transfer van theorie naar praktijk bewerkstelligt. De deelnemers aan de trainingen leveren eigen materialen aan waarmee gewerkt kan worden zoals bijvoorbeeld presentaties en andere teksten. Tussentijds stemt men de gewenste en geëiste vorderingen met zowel opdrachtgever als cursist met elkaar af zodat er, indien noodzakelijk, bijstellingen in het programma verwerkt kunnen worden. Omdat men zowel het begin- als eindniveau toetst, is men goed in staat om de vorderingen te meten en te adviseren of er eventuele vervolgstappen nodig zijn. Op deze manier weet Overtaal de resultaten van de leerdoelen verder te borgen.

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