

# Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

15-06-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Elycio Talen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	20%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				40%	50%
Trainingsmateriaal③				50%	20%
Accommodatie④				20%	10%
Natraject		10%	10%	40%	40%
Organisatie en Administratie		20%	10%	30%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Drie referenten scoren niet op dit onderdeel
- ④ Zeven referenten scoren niet op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Elycio Talen (hierna te noemen: Elycio) zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Bij de meesten is het instituut al langer bekend binnen de organisatie. Een aantal referenten geeft aan via het internet in contact met hen te zijn gekomen. Vaak hebben zij ook andere taalinstututen met Elycio vergeleken. De kwaliteit van de lessen en de docenten, de positieve referenties, de aanpak van de lessen en het persoonlijk contact zijn redenen die door de referenten worden aangevoerd om voor dit instituut te (blijven) kiezen. Eén referent geeft aan dat er ook voor online cursussen kan worden gekozen. Dat heeft meegespeeld bij hun keuze voor hen. Een ander geeft aan het prettig te vinden dat het taleninstituut meerdere vestigingen in Nederland heeft.

Ter illustratie enkele uitspraken: “Wij doen al heel lang zaken met hen. Het contact met de accountmanager verloopt prettig. Vooral het feit dat zij individuele trainingen kunnen verzorgen is voor ons belangrijk”, “De professionaliteit die Elycio uitstraalt is voor ons de reden geweest om voor hen te kiezen” en “Al jaren verzorgen zij trainingen voor ons. Wij vergelijken hen wel eens met andere instituten maar komen telkens weer bij hen uit. Wij werken al jaren met dezelfde trainer. Dat is prettig.”

### **Opleidingsprogramma**

Ook de lesprogramma's worden door negentig procent van de referenten positief beoordeeld. De wensen en vragen van de klant worden goed geïnventariseerd. Er wordt gevraagd waar het accent in de cursus op moet komen te liggen; op de lees- spreek- of schrijfvaardigheid. Het programma speelt daarop in. Ook vindt een uitgebreid intakegesprek door de trainer met de deelnemers plaats waarin het startniveau wordt bepaald. Dit alles resulteert in een offerte waarin een advies over het aantal lessen, de tijdsinvestering en de verwachte uitkomst van het niveau wordt gedaan. Daarmee biedt het opleidingsinstituut op maat gemaakte programma's. De kosten van de training zijn duidelijk in de offerte opgenomen. Enkele opdrachtgevers hebben een raamovereenkomst met Elycio gesloten. Voor één van de referenten is het feit dat Elycio een goede intake verzorgt en eerlijk is in wat haalbaar is, de voornaamste reden om met hen te blijven samenwerken. Een ander geeft aan dat het opleidingsinstituut vlot is in de uitvoering van de intakegesprekken en met het maken van de offerte. Ook dat wordt als prettig ervaren. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij de programma's standaard vindt.

### **Uitvoering**

Allen zijn goed te spreken over de uitvoering van de trainingen. De afspraken die zijn gemaakt over het programma van de cursus worden nagekomen. De meeste geïnterviewden hebben niet direct zicht op de uitvoering van de lesprogramma's maar gaan af op de ervaringen die zij van de deelnemers hebben terug gehoord. Die ervaringen benoemt men als (heel) positief. De werkvormen noemt men afwisselend. Naast de uitleg van de grammatica van de taal worden er veel oefeningen gedaan. Er is voldoende ruimte voor eigen inbreng en er kunnen accenten worden gelegd op de luister- spreek- of schrijfvaardigheid. Ook kunnen er documenten of teksten uit de eigen organisatie worden ingebracht om te gebruiken in de taaltraining. Sommige programma's worden afgesloten met een toets of opdracht. Zo vertelt een geïnterviewde dat hij een eindpresentatie in de vreemde taal heeft moeten verzorgen. Enkele respondenten delen mee dat de deelnemers na afloop zelf om een vervolgtraining vragen, hetgeen aangeeft dat zij content zijn over de uitvoering van de training.

### **Opleiders**

Ook voor de opleiders is er veel lof. Veertig procent van de referenten geeft de score 'tevreden'; vijftig procent de score 'zeer tevreden'. Eén referent onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op de docenten die zijn ingezet. Vaak is er een klik met de trainer, vertelt men. Zo licht een geïnterviewde toe: “De trainer is geliefd bij de deelnemers. Hij brengt actualiteiten in en laat de cursisten ook kennis maken met een stukje van de cultuur van zijn geboorteland. Iedereen is dolenthousiast.” Anderen vertellen: “De trainer heeft een prettige persoonlijkheid en beheerst de taal goed. Hij vraagt goed uit. Wij kiezen iedere keer opnieuw voor hem” en “De trainer is een native speaker. Het is een plezierige man die zeer goed is onderlegd. Ook zijn niveau qua intellect en sociale achtergrond past goed bij onze organisatie.”

### **Trainingsmateriaal**

Drie geïnterviewden geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de lesmaterialen die zijn gebruikt. De overige respondenten uiten zich positief. In goed overleg met de trainer wordt bepaald welke boeken er nodig zijn. Soms wordt dit bewust pas na een aantal lessen gedaan zodat exact kan worden aangesloten bij het niveau en de interessesfeer van de deelnemers. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van kranten, tijdschriften en werkboeken. “Het materiaal sluit aan bij de actualiteit. Dat maakt het leuk en onderdeel van je dagelijkse gang van zaken”, aldus één van de referenten. Ook zijn er e-learning faciliteiten. Niet iedere opdrachtgever maakt daar gebruik van. Sommige opdrachtgevers kiezen er voor om eigen materialen aan te leveren; documenten, e-mails, brochures of teksten. Alles in goed overleg. Men is van mening dat het materiaal echt op maat aansluit bij de organisatie en/of deelnemers.

**Accommodatie**

Bijna alle trainingen worden incompany uitgevoerd. Slechts drie referenten geven de accommodatie van Elycio een beoordeling. Alle drie zijn daarover positief. Zij hebben de leslokalen als prettig ervaren. Alle audiovisuele middelen waren aanwezig. "Het was een rustige, goede ruimte", aldus één van hen. Ook het feit dat het opleidingsinstituut meerdere vestigingen in het land heeft en daarmee de reistijd voor de deelnemers kan worden beperkt, wordt als erg prettig ervaren.

**Natraject**

De meningen over het natraject lopen iets meer uiteen. Tachtig procent geeft een (zeer) tevreden score. Tien procent geeft een neutraal oordeel en nog eens tien procent is ontevreden over het natraject. Degenen die een positieve score geven, zeggen dat de trainingen netjes worden afgerond. Er is een eindevaluatie gedaan en de doelstellingen zijn voor hen bereikt. Ook geven zij aan dat er tussentijds om reacties van de deelnemers is gevraagd. Na afloop ontvangen de deelnemers een certificaat. Zij vinden deze nazorg voldoende en zijn blij met het resultaat dat merkbaar is in de organisatie. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij van mening is dat de terugkoppeling over de vorderingen van de deelnemers aan de afdeling HR beter kan. Ook zou hij graag tips ontvangen over hoe de organisatie zelf aan de slag kan om de taalvaardigheid van de deelnemers nog verder uit te breiden. Ook de referent die ontevreden is over het natraject zou graag tussentijds op de hoogte worden gesteld over de vorderingen die de medewerkers maken. "Ik heb geen idee of we op koers liggen. Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over hoe en wanneer er wordt geëvalueerd. Dat vind ik een aandachtspunt", aldus voornoemde referent.

**Organisatie en Administratie**

Zeventig procent toont zich (zeer) tevreden op het onderdeel 'organisatie en administratie'. Zij zijn onder meer positief over de flexibiliteit, bijvoorbeeld in het verschuiven van lesdata. Ook zijn zij van mening dat de medewerkers vriendelijk en klantgericht. De organisatie is goed bereikbaar en ook de facturen leveren bij hen geen bijzonderheden op. Een aantal referenten werkt met een vast contactpersoon bij Elycio en wordt daardoor snel en goed geholpen. "Zij kennen ons al jaren en weten wat er speelt", aldus één van hen. Maar ook worden er enkele opmerkingen gemaakt: "Het duurt soms een tijdje voordat de offerte voldoet aan de verwachtingen, maar uiteindelijk komt het altijd goed", "Het duurt soms lang voordat sommige acties worden uitgevoerd, bijvoorbeeld het doorvoeren van wijzigingen. Ook is men niet altijd even zorgvuldig. Dit is wel bespreekbaar" en "Het is een keer voorgekomen dat één van onze medewerkers naar huis is gestuurd omdat de offerte nog niet was getekend. Wij zijn al langer een grote klant. Dit voorval had anders opgelost moeten worden." Dat zijn de voornaamste redenen voor drie respondenten om een neutraal dan wel ontevreden oordeel te geven.

**Relatiebeheer**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd. Zij vertellen dat er regelmatig contact wordt onderhouden met de accountmanager. Het contact verloopt prettig. "Alles is bespreekbaar en er wordt goed geluisterd", vertelt één van de geïnterviewden. Er wordt regelmatig informatie verstuurd. De hoeveelheid informatie vindt men voldoende. Anderen vertellen: "Wij hebben een goed contact. Ook de wisseling naar een andere accountmanager is naadloos overgegaan" en "Zij houden regelmatig vinger aan de pols. Wij hebben aangegeven in een vervolgcursus te zijn geïnteresseerd. Daarop is direct actie genomen en een aanbieding gedaan." Slechts één referent geeft aan dat het contact met de accountmanager wel wat geïntensiveerd zou mogen worden. Evenwel geeft hij een positieve score.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door allen positief beoordeeld. De meesten spreken over marktconforme prijzen voor kwalitatief goede trainingen. Daarmee vindt men de prijs in verhouding tot de kwaliteit. Sommigen menen dat de trainingen wat duurder zijn dan bij vergelijkbare instituten, maar de kwaliteit van de trainingen maakt dat men dat er voor over heeft. Eén referent benoemt het prettig te vinden dat Elycio binnen het beschikbare budget zoekt naar de best mogelijke oplossingen. "Zij adviseren daar goed in", zegt deze referent.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Men is 'tevreden' of 'zeer tevreden' over de uitvoering van de opleidingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere naar voren gebracht: de goede adviezen, de sterke intake, de terugkoppeling over de deelnemers, de kwaliteit van de cursussen, de flexibiliteit, de professionele organisatie en de kwaliteit van de trainers. Velen vertellen graag met hen te willen (blijven) samenwerken. Alle referenten zijn van harte bereid het opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot enkele uitspraken van zeer positief gestemde referenten: "Wij hebben hele goede ervaringen met hen. Elycio is een grote speler in de markt, maar toch blijven zij op een prettige manier kleinschalig door het persoonlijke contact. Zij proberen tegemoet te komen aan onze wensen en bieden daarmee een prima service. Dat is fijn!" en "Elycio is groot genoeg om betrouwbaar te zijn en aan de vraag te kunnen voldoen, maar klein genoeg om flexibel te kunnen zijn en mee te kunnen denken en bewegen. Zij zitten er heel goed tussenin!"



## 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 Elycio Talen op 15-06-2017.

### Algemeen

Elycio Talen biedt al decennialang praktijkgerichte taal- en cultuurtrainingen aan voor professionals uit bedrijfsleven, overheid en non-profit organisaties. Haar uitgangspunt is dat zij mensen niet alleen de taal leert maar ook begeleidt om de cultuur beter te leren kennen. Naast cursussen met een open inschrijving behoren in-company- en maatwerktrainingen ook tot de mogelijkheden. En naast e-learning biedt Elycio Talen ook blended leervormen aan waarbij online en klassikale lessen een ideale combinatie vormen. Elycio Talen verdiept zich nadrukkelijk in de omgeving van de opdrachtgever; zowel in de sector of branche waarbinnen hij opereert als in de doelstelling van de organisatie. Elk traject start met een intake met de individuele cursist om te bepalen welk instapniveau gehanteerd gaat worden. Met de opdrachtgever wordt het gewenste eindniveau besproken zodat er een optimale bijdrage kan worden geleverd aan de organisatiedoelstelling. Elycio Talen beschikt over zes vestigingen verspreid over het land. Dit Cedeo onderzoek richt zich op maatwerktrainingen. Het gesprek vond plaats met de heer R. Amsterdam (directeur).

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Elycio Talen hoog in het vaandel. Docenten zijn dan ook native speaker en WO/HBO geschoold. Naast inhoudelijke kennis stelt Elycio Talen ook hoge eisen aan didactische vaardigheden en het kunnen maken van de juiste vertaalslag naar de praktijk van de cursist. Een trainersmanual begeleidt de docenten voor het hanteren van de juiste protocollen en systematiek. Dankzij een uitgebreide intake weet een trainer het correcte niveau in te schatten en het programma zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de deelnemer. Cursisten kunnen eigen materialen inbrengen zodat trajecten gericht zijn op de transfer van theorie naar de praktijk van alledag. Na afronding van een training krijgt de deelnemer veelal een eindtoets en wordt er, aan de hand daarvan, een eindadvies aan de opdrachtgever gepresenteerd. Continue monitoring, evaluaties en feedback vormen dan ook belangrijke graadmeters voor het meten en borgen van kwaliteit.

### Continuïteit

In de zakelijke markt ontstaat er weer meer financiële ruimte voor scholing. Op dit moment krijgt Elycio Talen eveneens veel vragen voor inburgeringstrajecten. Dat vraagt om een andere benadering en waarbij tevens andere eisen worden gesteld aan trainers. E-learning modules worden verder uitgebouwd zodat zij nog beter aansluiten op de wens vanuit de markt en als hulpmiddel verder ondersteunend kunnen werken. Blended learning wordt steeds belangrijker omdat het verschillende methodieken met elkaar combineert. Dat maakt dat Elycio Talen met een groot aantal opdrachtgevers al gedurende langere tijd, naar tevredenheid, samenwerkt. Maar ook nieuwe klanten weten, onder andere op basis van zoekmachines op internet, hun weg naar het bureau te vinden. Digitale vormen van marketing en promotie worden dan ook nadrukkelijk onderzocht en ingezet. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Elycio Talen voor maatwerk trainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Elycio Talen inventariseert grondig waar de behoefte van de organisatie en medewerker ligt. Vervolgens kan dat worden verfijnd op spreek-, schrijf- en/of luistervaardigheid. De kwaliteit van de trainers alsmede de professionaliteit van het bureau en de flexibiliteit waarmee men trajecten van A tot Z vormgeeft, vormen belangrijke argumenten om (opnieuw) samenwerking met Elycio Talen te zoeken. Resultaatverbetering is een continu aandachtspunt waardoor men niet alleen met de cursisten maar ook met de opdrachtgevers nauw contact onderhoudt.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)