

Klanttevredenheidsonderzoek

Interlingua

26-06-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Interlingua 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders②				10%	80%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie③					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④					30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	30%	
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 kent geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent een score toe.
- ④ Zeven referenten kennen geen score toe.
- ⑤ Zes referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Interlingua is voor alle gesproken referenten preferred supplier voor taaltrainingen. Alle deelnemers geven aan dat Interlingua voor hen de enige keuze was, toen zij een taaltraining wilden gaan volgen. Aanmelding verliep vaak via het interne systeem of de werkgever verstrekke de opdracht. Na inschrijving was er een uitgebreide intake waarin de deelnemer aan kon geven wat hij van de training verwachtte en wat hij wilde bereiken. Opdrachtgevers hadden vaak contact met de docent. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit voortraject. Eén van de referenten vertelt: “De afdeling die opleidingen inkoopt doet altijd een benchmark. Het is een soort aanbestedingstraject. Daar is Interlingua uitgekomen, dus wij kunnen ervan uitgaan dat zij kunnen bieden wat wij verwachten. Onze deelnemers krijgen meestal privés of in duo's.” Een ander zegt: “Mijn werkgever heeft me aangemeld voor de training, waarna ik voor een intake werd uitgenodigd. Ik heb mijn specifieke wensen kenbaar gemaakt. Daaruit kwam naar voren dat ik het beste privés kon krijgen. Ik heb het idee dat ze goed naar mijn wensen en behoeften gekeken hebben.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt op basis van het intakegesprek opgesteld. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Tijdens de intake hebben ze geluisterd naar wat ik verwachtte, maar ook aangegeven wat ik van hen kan verwachten. Na de intake is er een plan van aanpak naar mijn werkgever gestuurd en ik kreeg zelf de cursusmap van Interlingua toegestuurd. Het programma had voor mij dus geen verrassingen." Een ander zegt: "Ze zijn bij ons langsgekomen en hebben op basis van dat gesprek een offerte opgesteld. Daarin worden vooral afspraken gemaakt over de tijdsinvestering, maar ook welke ontwikkelingen in niveau de deelnemers kunnen maken." En een derde: "Na de intake is er een voorstel voor een programma gekomen. Dat heb ik voorgelegd aan mijn werkgever en we hebben daar nog aan geschaafd. Uiteindelijk zijn we tot een overeenkomst gekomen waar iedereen zich in kon vinden. De afspraken zijn daarin duidelijk vastgelegd."

Uitvoering

Tijdens de uitvoering werden steeds vooral werkvormen ingezet om de zwakke plekken van de deelnemers verder te ontwikkelen. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Tijdens de les heb ik vooral gesprekje's geoefend met de coach. Ik kreeg vaak ook nog huiswerk mee om mijn grammatica te verbeteren en mijn vocabulaire uit te breiden." Een ander zegt: "Het was mijn belangrijkste doel om veel te oefenen met spreken, om zo mijn spreekvaardigheid te ontwikkelen. Buiten de lessen heb ik daar weinig mogelijkheden voor. Tijdens de les hebben we dus vooral rollenspellen gedaan om te oefenen met allerlei situaties. Schrijf oefeningen kreeg ik vooral mee als huiswerk. We bespraken vervolgens in de les hoe dat was gegaan." En een derde: "De training was sterk gericht op mijn praktijk. We hebben al snel het boek losgelaten om meer oefeningen te doen die gericht zijn op het vakjargon. We hebben geoefend met spreken, schrijven en luisteren."

Opleiders

Over de trainers zijn alle respondenten enthousiast. Enkele positieve reacties: "De trainer was een native speaker. Dat is voor mij interessant. Hij heeft een natuurlijk perspectief op taal, is betrokken en stelde gericht vragen naar mijn werksituatie", "De trainer pikte goed de verwachtingen van de groep op. Het is een zeer ervaren trainer die steeds aansluiting wist te vinden bij de werksituatie van de deelnemers", "De trainer daagde me uit om met de taal te oefenen. Dat heeft een goed resultaat opgeleverd", "De docent was geduldig en vrolijk. Ik vond het soms moeilijk om alles te begrijpen, maar de sfeer was goed, waardoor ik durfde te oefenen en vragen", "De trainer is een native speaker, waardoor ik werd gedwongen in het Engels te spreken. Gelukkig had hij veel geduld", "Al onze deelnemers zijn tevreden over de trainers die voor ons zijn ingezet" en "De trainer voelde mij goed aan en bewoog mee met mijn ontwikkeling. Hij luisterde naar mijn wensen en bracht veel relevant cursusmateriaal voor me mee".

Trainingsmateriaal

De gesproken referenten kregen bij de training een aantal boeken en een trainingsmap. Daarnaast werd er maatwerk trainingsmateriaal geleverd door de docent in de vorm van artikelen als daar behoefte aan was. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Tijdens de trainingen worden hoofdstukken uit de boeken geselecteerd die op dat moment nuttig zijn voor de deelnemers. Eén referent zegt hierover: "Deelnemers vinden het soms jammer dat niet al het materiaal gebruikt wordt." Een ander zegt: "Tijdens de les behandelen we niet al het materiaal. Daar is ook geen tijd voor. Ik vind het wel prettig dat we wel alles krijgen en zelf nog kunnen oefenen. Er zit ook audio bij de boeken, dus je kunt ook oefenen met luisteren." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "De boeken die ik bij de cursus kreeg, waren niet zo relevant en hebben we dus nauwelijks gebruikt. Ik ben wel tevreden over het extra materiaal, dat de trainer meenam."

Accommodatie

Alle trainingen werden in-company gegeven. Om die reden kent geen van de referenten een score toe.

Natraject

De trainingen werden op verschillende manieren afgesloten; afhankelijk van wat daar van tevoren over was afgesproken. Sommige kortere trajecten eindigden met een normale laatste les. Andere trainingsreeksen werden afgesloten met een presentatie door de deelnemers. Tijdens het natraject kregen de deelnemers in ieder geval een certificaat met daarop hun eindniveau vermeld. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen zegt: "Voor de laatste les heeft iedereen een interview voorbereid. We hebben feedback op elkaar gegeven en ook op de trainer. We kregen na afloop een certificaat met ons niveau." Een ander zegt: "Na de laatste les hebben we afscheid genomen. Na een aantal weken kreeg ik mijn certificaat. Ik heb het niveau gehaald, dat we van tevoren hebben afgesproken." Na afloop van de training kregen de deelnemers een evaluatie waarin zij konden aangeven hoe zij de training ervaren hebben.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie hebben de meeste respondenten niets op te merken. Voor hen is dit voldoende reden om op zijn minst tevreden te zijn. Alles is voor hen zonder problemen verlopen, de gevraagde informatie kwam op tijd en ze konden steeds snel in contact komen met het instituut via de telefoon of e-mail. Eén van de referenten merkt nog op: "Het contact tijdens het voortraject verliep uitstekend en daarna heb ik eigenlijk alleen nog direct contact gehad met de trainer. Daardoor kan er ook weinig mis gaan." Een ander zegt: "Ik heb als opdrachtgever een vaste contactpersoon. Ik weet wie ik moet hebben voor vragen en ik krijg altijd snel antwoord. We werken alweer een tijdje samen en het contact is goed." Een derde zegt: "Ze zijn heel flexibel. Wij hadden al wat vakanties gepland staan, maar de trainingen zijn daar gewoon omheen gepland."

Relatiebeheer

Zeven referenten hebben alleen als deelnemer contact gehad met Interlingua en zijn niet betrokken bij het relatiebeheer. Om die reden kennen zij geen score toe aan dit onderdeel. De drie geïnterviewden die wel betrokken zijn bij het relatiebeheer, zijn daarover zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Via de e-mailnieuwsbrief word ik op de hoogte gehouden van de meest recente ontwikkelingen bij het instituut. Ik blijf zo op de hoogte van hun aanbod en activiteiten." Een ander zegt: "We hebben al langer contact en hebben zo een band opgebouwd. Zij weten mij te vinden en ik hen. Dat vind ik een prettige manier van werken. Er is oprechte interesse." En een derde: "Na dit eerste traject zijn ze bij ons langs geweest om te spreken over een vervolg. Ook de docent is enthousiast en wil met ons verder."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten hebben geen zicht op de prijs en kennen om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding. Over de kwaliteit maken zij wel positieve opmerkingen. Eén van hen zegt: "Ik heb geen zicht op de prijs, maar de kwaliteit was absoluut goed. Alle deelnemers waren positief en hebben het gewenste niveau gehaald." Drie geïnterviewden zijn tevreden. Eén van hen zegt: "We kijken altijd naar verschillende instituten voor de prijs. Interlingua is niet de goedkoopste, maar we zijn zeer tevreden over de kwaliteit." Een ander zegt: "We hebben vaste afspraken met Interlingua over de prijs. Die is dus akkoord en over de kwaliteit zijn we gewoon tevreden. Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Ik vind de prijzen behoorlijk hoog. De kwaliteit is goed, maar zelf zou ik het niet voor een cursus betalen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainingen met open inschrijving van Interlingua of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "De trainer is betrokken en legt de nadruk op zwakke plekken. Ik ben tevreden met het resultaat en heb veel meer vertrouwen gekregen", "Het was een intensief programma met veel spreekoefeningen en huiswerk. Ik heb mijn doelstellingen behaald", "Mijn verwachtingen zijn waargemaakt, waardoor ik nu in de taal durf te communiceren", "De trainer maakte de trainingen leuk. Ze bereidde veel toepasselijk materiaal voor", "De samenwerking verloopt uitstekend en van de deelnemers krijg ik nooit klachten. De evaluaties die wij zelf onder deelnemers afnemen zijn altijd heel positief. De trainers zijn van een uitstekend niveau en het contact met hen verloopt ook prettig", "We konden zelf onderwerpen voorstellen. Daardoor hebben we veel technische onderwerpen behandeld. De trainer moest zich daar ook in verdiepen en heeft dat uitstekend gedaan" en "De docent voelde goed aan wat ik nodig had en sloot aan bij de onderwerpen die bij mijn werk in de praktijk spelen". Alle geïnterviewden zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Interlingua op 26-06-2018.

Algemeen

Interlingua biedt al meer dan 40 jaar praktijkgerichte taal- en cultuurtrainingen in de talen Engels, Duits, Frans, Spaans, Nederlands (NT1 en NT2), Italiaans, (Braziliaans) Portugees, Chinees en Russisch. De trainingen zijn gericht op het blijvend verbeteren van de communicatie in een internationale context, zodat deelnemers succesvoller kunnen werken en organisaties hun doelstellingen kunnen realiseren. In de trainingen worden afwisselende leervormen gebruikt die afgestemd zijn op de situatie van de deelnemer en diens organisatie. Sinds 2016 is Interlingua overgenomen door Language Partners. Voor de klanten van het bureau is er weinig veranderd; men werkt nog steeds onder de naam Interlingua. De grootste veranderingen hebben plaats gevonden op het gebied van de backoffice en op organisatorisch vlak; alle werkzaamheden vinden sindsdien plaats op de hoofdlocatie van Language Partners in Amsterdam.

Kwaliteit

Het verbeteren van de taalvaardigheid is bij Interlingua het uitgangspunt, maar nog belangrijker vindt men het communicatieve effect. Het doel is daarom niet om de taal in perfectie te beheersen maar om helder en duidelijk over te kunnen brengen wat wordt bedoeld. Om dit te bereiken maakt Interlingua gebruik van een aantal vaste trainers en van een grote groep freelance trainers. Van de laatste categorie wordt er een vast deel op regelmatige basis ingezet. Elke trainer beschikt over een expertise op een bepaald vakgebied. Bijvoorbeeld binnen de financiële branche of ICT. Sinds de overname door Language Partners, kunnen de trainers gebruik maken van de Language Partners Academy. Hier wordt actief en structureel gewerkt aan de deskundigheidsbevordering van de trainers. Jaarlijks vindt er een docentendag plaats en het hele jaar kunnen er modules gevolgd worden om de kennis op specifieke vakgebieden te actualiseren en te vergroten. Daarnaast meet Interlingua de kwaliteit aan de hand van evaluatieformulieren die door deelnemers worden ingevuld. Om de tevredenheid van deelnemers en opdrachtgever te toetsen wordt er eveneens tussentijdse geëvalueerd. Mocht daaruit blijken dat aanpassing noodzakelijk of wenselijk is, dan staat Interlingua open voor de feedback van de klant. Van alle evaluaties maakt men een rapportage die zowel met de trainer als met de klant wordt besproken. Met grotere afnemers zit men bovendien ook regelmatig om de tafel. Het relatiebeheer wordt intern als belangrijk marketinginstrument toegepast.

Continuïteit

Interlingua heeft in de loop der jaren een grote vaste klantenportefeuille opgebouwd. Nieuwe klanten komen vooral via mond tot mond reclame of via een proeftraining binnen. Daarnaast is het instituut via Google goed vindbaar. De sterke focus op continue verbetering en de constante kwaliteit van Interlingua dragen bij aan de hoge waardering van opdrachtgevers en het verwerven van nieuwe opdrachten. Gekeken naar de visie en strategie van de dienstverlening, de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Interlingua voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Interlingua gaat volledig uit van de werkpraktijk van de deelnemer en biedt trainingen op maat. Zo ligt de nadruk in de trainingen van Interlingua op datgene wat noodzakelijk is in het kader van de functie van de deelnemer en de branche. Men kijkt naar wat men nodig heeft om effectief te communiceren met internationale zakenrelaties of collega's. Interlingua gaat voor blijvend resultaat en zorgt ervoor dat deelnemers het geleerde blijvend vasthouden. Na afloop van de training geven trainers concreet aan welke doelstellingen zijn bereikt en hoe de deelnemer dit kan behouden en nog verder kan verbeteren. Daarnaast houdt Interlingua het geleerde levend door deelnemers ook de periode na de training structureel tips te geven over het bijhouden en verder verbeteren van het geleerde. De mogelijkheden hiervoor zijn coaching per e-mail, coaching on the job of opfrissessies. Interlingua onderscheidt zich in de markt met hun werkwijze. Zo onderzoekt men uitvoerig in het voortraject de opleidingsvraag, verdiept men zich in de klantorganisatie en de werkomstandigheden van de deelnemer(s). Daarnaast houdt men persoonlijke intakes om het beginniveau te bepalen. Tot slot worden haalbare doelstellingen besproken en werkt men actief naar het eindresultaat toe. Enkele maanden na afronding van het traject neemt een trainingsadviseur of accountmanager contact op met de opdrachtgever en/of deelnemers om te bespreken of de training in de werkpraktijk tot zakelijk succes heeft geleid. Waar nodig wordt dan actie ondernomen. De betrokken, praktische en integere werkwijze illustreert de bedrijfsgerichte benadering van Interlingua.

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