

# Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

01-05-2019



## 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, ondoorgondelijk 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				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③		10%		40%	10%
Natraject④			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie⑤				80%	10%
Relatiebeheer⑥				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	10%
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 het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een groot aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Elycio Talen (hierna Elycio te noemen) is via internet met hen in aanraking gekomen. Elycio maakt bij de eerste kennismaking meteen een goede indruk. Enkele referenten: "We hebben gegoogeld op een aanbieder hier in de buurt. Ons verzoek om informatie werd heel adequaat opgevolgd. Ik had er meteen een goed gevoel over. Er was eigenlijk geen aanleiding meer om nog verder rond te kijken" en "Zij waren de eerste kandidaat. Het telefoongesprek beviel heel goed. Er werd echt doorgevraagd naar onze behoeften en er was meteen een match met wat zij konden bieden." Een meerderheid doet inmiddels al langere tijd naar tevredenheid zaken met het bureau. Een referent: "De kwaliteit en het pakket dat zij leveren bevallen goed. Ook het contact is prettig. Wij moeten nogal eens switchen tussen teams en tijden en daar kunnen zij best ver in meegaan."

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Vast onderdeel daarvan is een schriftelijke en/of mondelinge intake. De opdrachtgever ontvangt een schriftelijke rapportage van het niveau en een advies. Een referent: "De deelnemer krijgt per e-mail een vragenlijst toegestuurd en de mondelinge taalbeheersing wordt ter plekke getest. Elycio maakt over het geheel genomen een juiste inschatting van welk groepje het best geschikt is voor welke deelnemer." Er wordt in voldoende mate navraag gedaan naar de ontwikkelbehoeften van de cursist. Een referent: "Degene die de intake kwam afnemen heeft uitgebreid geïnformeerd wat mijn specifieke ontwikkelwensen waren."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat omschreven, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft een goede indruk van de uitgangssituatie en de doelstelling van de opleiding. "Het programma is geheel gebaseerd op wat er in de intake aan informatie naar boven is gekomen. Alles staat er netjes in, in overeenstemming met wat er vooraf is afgesproken", "De offerte omvat een duidelijke tijdlijn met het start- en doelniveau en de data van de verschillende sessies" en "Zowel het eindniveau als mijn inhoudelijk wensen en de context waarin ik het Duits zou gaan toepassen waren vastgelegd in de offerte." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten goed te spreken. Aan de maatwerkwensen, zoals ze in het voortraject zijn besproken en in het programma vastgelegd, wordt in voldoende mate tegemoetgekomen: "Ze hadden van tevoren gevraagd wat ik wilde leren en daar heeft de docent zich ook aan gehouden", "Het is op maat gemaakt. De deelnemers kunnen zelf ook in de les nog met dingen komen. Het hoeft helemaal geen algemene opleiding te zijn", "Ze behandelen in de cursussen de specifieke technische terminologie die op de betreffende afdeling gangbaar is", "Ik heb de cursus samen met een collega gedaan. Hij wilde de taal leren schrijven en bij mij ging het meer om het spreken. We waren allebei heel tevreden", "Tijdens de eerste lessen was ik nog niet werkzaam bij het bedrijf en hebben we aan de grammatica gewerkt. In het tweede deel van de cursus zijn de dingen die bij mijn functie horen aan bod gekomen" en "Ik wilde als receptioniste heel praktisch oefenen in het voeren van telefoongesprekjes. Dat is gebeurd." In de meeste gevallen wordt er behalve aan taalvaardigheden ook aandacht besteed aan culturele aspecten: "We zijn ook voorgelicht over de etiquette. Als je iemand uitnodigt is het bijvoorbeeld belangrijk dat je spreekt over 'salle' en niet over 'chambre'. Dat soort dingen doet er echt toe" en "Qua omgangsvormen is er een groot verschil tussen Nederland en Duitsland. In het zakelijk leven is het essentieel dat je hiervan op de hoogte bent. Dit is uitgebreid aan de orde geweest." In de regel is er sprake van een tussentijdse evaluatie van de vorderingen. De opdrachtgever ontvangt hiervan een schriftelijke rapportage. Ook de deelnemer zelf vult een tussenevaluatie in. Een referent voegt nog toe: "Als er iets speciaals te melden is, wordt er sowieso meteen contact met ons opgenomen."

### **Opleiders**

De opleiders roepen bij alle referenten positieve reacties op. Er is veel waardering voor zowel hun deskundigheid als hun didactische en persoonlijke vaardigheden: "Ik heb nog nooit een negatief bericht gekregen over de docenten", "Het zijn allemaal native speakers. Ook didactisch zijn ze erg goed", "Het was een heel fijn mens" en "De docent kon het goed uitleggen en stond open voor de dingen die ik aangaf." Ook is men enthousiast over de wijze waarop de docenten zich inlezen in de eisen die de beroepsomgeving aan de deelnemer stelt. "Ze bereiden zich heel intensief voor", "Hij heeft zich enorm ingeleefd in mijn werksituatie" en "Hij heeft er zeer zijn best voor gedaan om zich in te lezen in mijn beroepenveld en dat is hem prima gelukt!" Verder voegt men nog toe: "Wij hadden als deelnemers allemaal een heel ander niveau dus dat was best gecompliceerd, maar de docent kon hier prima mee uit de voeten" en "Het prettige aan de docent was dat hij niet alleen native Duitser was, maar ook het Nederlands heel goed beheerste. Hij kon hierdoor makkelijk even overschakelen als het nodig was." In sommige gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste docenten. Een referent: "Wij hebben hier voor onze expats en eigen mensen een aantal vaste trainers rondlopen. Ze geven les in Zweeds, Engels en Nederlands. In het algemeen zijn we heel tevreden over de kwaliteit."

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken en ordners. Men vindt het over het geheel genomen goed geschikt als naslagwerk. Een deel van het materiaal is op maat gemaakt. Enkele referenten: "De boeken en ordners zien er goed uit en ik krijg er geen klachten over", "De docent had teksten uitgezocht die pasten bij mijn werk. De boeken waren meer algemeen en best heel goed", "Het materiaal sloot inhoudelijk aan op mijn situatie. De artikelen bevatten precies het soort zakelijk Duits waaraan ik behoefte had", "We hebben een boek ontvangen dat betrekking heeft op ons werk en een grammaticaboek. Beide zijn heel geschikt om dingen in op te zoeken" en "De docent heeft het standaardmateriaal aangevuld met boeken die afgestemd waren op mijn vraagstuk. Daarnaast heeft hij een verzameling ezelsbruggetjes op papier gezet waarvan ik nog steeds erg veel plezier heb." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het zou fijn zijn als in het boek ook de Nederlandse vertaling erbij zou staan." Er worden tevens e-learning programma's ter beschikking gesteld: "De e-learning werkt technisch gezien goed. Ook inhoudelijk zijn de mensen er tevreden over" en "De e-learning was een mooi extraatje om grammatica en begrijpend lezen mee te oefenen. Ik heb er best veel gebruik van gemaakt." Eén referent geeft geen oordeel over het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Van de zes referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden en is er één ontevreden. Enkele tevreden reacties: "Het zag er goed uit, heel netjes", "Het is perfect geregeld. De ruimtes zijn prima, de bereikbaarheid is goed en er is voldoende parkeergelegenheid" en "Het was in een prachtig gerestaureerde oude textielfabriek. Heel prettig." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "De lessen waren in een leeg en donker gebouw op een industrieterrein ver buiten de stad. Ik voelde mij zo in de vroege avond absoluut niet veilig." Vier van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-company opleidingen.

### **Natraject**

Afgezien van één neutraal gestemde referent, kennen allen die een oordeel geven over het natraject hier een score 'tevreden' tot 'zeer tevreden' toe. De deelnemer krijgt aan het einde van de opleiding een certificaat waarop het bereikte niveau vermeld staat. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De opdrachtgever ontvangt een kopie van het certificaat en een aanvullende rapportage. Enkele referenten: "We krijgen een samenvatting over hoe het met de groep is gelopen" en "In de evaluatie die de docent maakt is ook een advies opgenomen voor een eventuele vervolgopleiding." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wat ik gemist heb aan het natraject was een persoonlijke evaluatie met mij als opdrachtgever." Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "De deelnemers zijn zonder uitzondering heel tevreden over het resultaat", "Ik ben met sprongen vooruitgegaan", "Voor zover wij kunnen nagaan, is het resultaat tot nu toe heel goed", "Ik wilde mijn theoretische kennis verbeteren. Daarnaast wilde ik zekerder zijn van mijzelf bij het mailen en bellen. Die doelen heb ik bereikt", "Ik durf klanten nu echt aan te spreken en kan een gesprekje met hen voeren", "Mijn doel was om mij te kunnen redden in situaties die niet dagelijks voorkomen, zoals schademeldingen. Dat is zeker gelukt" en "Wat we geleerd hebben is heel praktisch en direct inzetbaar."

### **Organisatie en Administratie**

Allen die hun mening geven over de organisatie en administratie, zijn er (zeer) tevreden over. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet ruimschoots aan de verwachtingen: "We zijn zeer tevreden. Er wordt altijd snel gereageerd. Wij nemen ook vertalingen bij hen af. Daar werken ze ook heel vlot in" en "Ze hebben een of twee vaste contactpersonen. Er wordt altijd snel geantwoord en snel geschakeld." Ook over de flexibiliteit is men goed te spreken: "Wij moeten nogal eens switchen van teams en tijden. Zij komen ons daar heel erg in tegemoet" en "Zij doen hun best om zich aan te passen aan onze wensen omdat ze weten dat wij heel vaak onder hoge druk werken. Het is prettig dat ze zo met ons meedenken." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept, bij diegenen die er een score voor geven, uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Slechts een enkeling kan desgevraagd bevestigen dat Elycio een nieuwsbrief verstuurt. In enkele gevallen is er sprake van persoonlijk contact: “Ze hebben mij nog weleens teruggebeld over vervolgopleidingen”, “We maken af en toe een afspraak om bij te praten” en “Ik weet van mijn collega dat Elycio contact onderhoudt, dat dat naar wens verloopt en dat ze zich niet opdringen.” Een referent voegt nog toe: “Ze spelen in op onze vragen en doen ook uit zichzelf voorstellen: zo boden ze ons onlangs aan om een nieuwe e-learning methode uit te proberen die ze hadden ontwikkeld.” Vijf van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen die hun oordeel op dit punt geven goed te spreken. “Ik heb de prijzen van tevoren vergeleken. Elycio kon de vergelijking goed doorstaan”, “Ze zitten op één lijn met andere aanbieders”, “Andere bureaus rekenen misschien iets lagere prijzen maar die bieden cursussen aan die minder intensief zijn”, “Wij letten erg op de kosten. Wij kunnen ons goed in de prijzen vinden”, “Als je het omrekent per persoon is het niet heel veel” en “Ik heb geen vergelijkingsmateriaal dus ik kan niet benchmarken, maar ik denk dat ik op korte termijn erg veel uit de cursus ga halen. Ik vind het het sowieso waard.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Elycio en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van Elycio, prijst men de opleidingsaanbieder vooral om het geleverde maatwerk, de kwaliteit van de docenten en de klantvriendelijkheid: “Een fantastische docent, een fantastische organisatie”, “De kwaliteit zit hem helemaal in de mensen die er lesgeven”, “De docent heeft zich compleet ingeleefd in mijn situatie, ons bedrijf, onze producten en de omgeving” en “Vooral de docent heeft het gemaakt, met zijn oprechte interesse in mij, en door met precies die informatie te komen die ik nodig had. Echt maatwerk!”, “Ze zijn flexibel en servicegericht, denken met je mee en schakelen vlot” en “Het viel mij vanaf het eerste gesprek op hoeveel inlevingsvermogen ze hadden in de markt waarin wij opereren en in onze speciale klantenkring. Wij moeten makkelijk met opdrachtgevers kunnen communiceren en daar hadden zij direct oog voor.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Geen enkele klacht tot nu toe over het resultaat”, “Ik heb meer bereikt dan ik voor mogelijk had gehouden!” en “De mensen zijn echt heel tevreden. Als er een talencursus nodig is, vragen ze als eerste of ze het weer bij deze aanbieder mogen doen!” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij bereid zijn de maatwerkopleidingen van Elycio 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 Elycio Talen op 01-05-2019.

### 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 maatwerktrainingen, die individueel, voor kleine groepen en in-company worden verzorgd, behoren ook cursussen met een open inschrijving 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

Men constateert dat de prijzen verder onder druk komen te staan en dat de markt stagneert. Maar Elycio Talen heeft enkele percelen bij de Rijksoverheid via aanbesteding weten binnen te halen. Daarnaast investeert men nadrukkelijk in online leermogelijkheden waardoor blended learning verder kan worden uitgerold zodat het aanbod nog optimaler aansluit op wensen vanuit de markt. Voor deelnemers is het voordeel dat de meest actuele informatie voorhanden is en dat men eindeloos kan oefenen. Voor de opdrachtgever levert het een efficiency slag op. Ook zorgt Elycio Talen dat de online leeromgeving toegankelijk is op alle verschillende devices. Op dit moment investeert men tevens in een nieuwe, interactieve website en sociale media als marketing en promotie-tool. 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 Corporate

Deze 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)