

# Klanttevredenheidsonderzoek

BABEL Taaltrainingen

17-12-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BABEL Taaltrainingen 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>9</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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				30%	50%
Accommodatie③				10%	30%
Natraject			20%	30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer④				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Babel Taaltrainingen (hierna Babel te noemen), zijn via hun werkgever of op aanbeveling van collega's bij het bureau terechtgekomen. Er wordt veelal al langere tijd met Babel samengewerkt, maar sommige referenten kennen Babel nog maar kort. Enkele reacties van referenten: "Ik wilde mijn Engels verbeteren. Mijn werkgever en een collega raadden mij aan om naar Babel te gaan. Ons bedrijf doet al jarenlang zaken met hen", "Ik had een jaar of drie geleden al eens een cursus bij Babel gedaan. Dat was toen heel goed bevallen vanwege de professionele aanpak. Ik wilde nu een cursus voor gevorderden. De keuze voor Babel lag voor de hand", "Ik kwam Babel op internet tegen. Ik werd aangetrokken door de naam. De website maakte een gedegen indruk. Ik kreeg het idee dat ik te maken had met kwaliteit, met universitair niveau" en "Hun naam werd genoemd in een boek, als aanrader voor promovendi die het Engels onvoldoende beheersen." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake verloopt plezierig en naar wens.

Een referent: “De kennismaking was heel fijn. De docent was vriendelijk en bemoedigend.” In de regel vindt er een toetsing plaats van het beginniveau. De opdrachtgever ontvangt hierover een terugkoppeling. Als er sprake is van meerdere deelnemers dan vindt de indeling van de groepen plaats op grond van de uitslag van de test. Er wordt goed geïnformeerd naar de wensen van de opdrachtgever en gestreefd naar maatwerkoplossingen. Een referent: “Een klein aantal deelnemers was de taal totaal niet machtig. Zij hebben een paar voorlessen gehad omdat wij wilden dat iedereen samen zou optrekken. Wij waren heel tevreden met deze oplossing.” Indien gewenst, wordt er vooraf trainingsmateriaal beschikbaar gesteld.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inhoud en de doelstellingen van de opleidingen worden er naar hun mening helder en gedetailleerd in omschreven: “Het was een maatwerkofferte waarin rekening werd gehouden met de drie verschillende startniveaus”, “Het is niet zomaar een offerte. Alles wordt erin gespecificeerd: Wat de visie is, wat ze gaan doen en wat je gaat krijgen” en “Er stond met percentages en al in beschreven hoe het zou aansluiten op mijn behoeften op het gebied van schrijven en spraak.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Er is veel afwisseling in werkvormen en het interactief gehalte is hoog: “We zijn bezig geweest met spreken en schrijven, er waren luistermomenten en we hebben filmpjes gekeken en verhalen gelezen”, “De docent kwam met allerlei initiatieven. Het hoefde niet altijd via inspanning te gaan. Zo werd mij aangeraden te kijken naar de serie “The Crown” zonder ondertiteling” en “Het was heel interactief. De docent en ik hadden veel gezamenlijke interesses. De gesprekken in het Engels waren geanimeerd en ik heb er ongemerkt heel veel van geleerd.” Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte. Men vertelt: “Het was helemaal op maat gemaakt en toepasbaar op mijn werk”, “Ze stemmen de lessen af op jouw doel en ze zitten je achter je broek zodat je dat bereikt”, “Ik moest een training geven voor een veevoederorganisatie en vond het doodeng. De docent kwam op het idee om mij de training aan haar te laten geven. Dat heeft fantastisch gewerkt” en “Gaandeweg bleek mijn behoefte elders te liggen en zijn we gaan werken aan mijn zelfvertrouwen wat betreft het spreken van Engels.” Verder zegt men: “Ik wilde mij op vakantie in Portugal kunnen redden. Er is veel aandacht besteed aan wat ik wilde en wat er komt kijken bij alledaagse uitwisseling, zoals het vragen naar de weg” en “Het is helemaal op onze leest geschoeid. Er wordt goed gekeken naar de niveaus en onze eigen relevante woordenschat komt aan bod. Wij gebruiken veel technisch Engels. Ze hebben een goede kennis van onze organisatie en onze website.” Eén referent plaatst nog een kritische noot: “De deelnemers vonden de laatste module wel heel erg op grammatica gericht. Ze hadden het liever iets pragmatischer en meer op spreekvaardigheid gericht gehad.” In een aantal gevallen was er sprake van onlineonderwijs. Dit verliep naar wens: “Er is sinds corona vrij snel overgeschakeld naar online. Dat ging verrassend goed. Ze gebruikten een speciaal programma waarmee je dingen kunt tekenen en schrijven” en “Er is goed gebruik gemaakt van de onlinemogelijkheden, bijvoorbeeld met behulp van breakout rooms voor gesprekken met andere deelnemers en de docent.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij voldoen zowel voor wat betreft hun deskundigheid als hun didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen: “Ze zijn vriendelijk, helder en to-the-point”, “Ik had een goede klik met de docent. Hij had zo zijn trucjes om mij aan het praten te krijgen. Hij heeft mij veel zelfvertrouwen gegeven”, “De docent is heel duidelijk. Hij is een native speaker. Hij is goed ingeburgerd en beheerst ook de Nederlandse taal goed” en “Het was een prettig en gezellig iemand. Hij had veel ervaring met het begeleiden van studenten met hun proefschriften. Hij was goed op de hoogte van de eisen. Hij was nog preciezer dan de promotor die ik nu heb. Het sloot fantastisch aan.” Men prijst de docenten om hun betrokkenheid en bereidheid om zich te verdiepen in de deelnemer zelf en organisatie waartoe deze behoort: “De trainers pakken het heel persoonlijk en professioneel aan”, “Ik ben leiderschapstrainer en organisatieadviseur. Ik werk veel internationaal. De docent heeft zich heel erg verdiept in mijn werk. Hij was heel geïnteresseerd. Ik vond het knap hoe hij dingen onthield en echt betrokken was”, “De docent is heel goed in het coachen van groepen. Hij heeft oog voor de persoonlijke situatie van mensen en houdt daar rekening mee” en “De docenten weten met wat voor organisatie zij te maken hebben en waarmee wij bezig zijn.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal is men goed te spreken. De boeken zijn van goede kwaliteit. Ze passen bij de inhoud van de opleidingen en het niveau van de deelnemers. Ze zijn over het geheel genomen geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "Het grammaticaboek was goed en volledig" en "Ik heb verschillende boeken gekregen met idioom, vocabulaire en oefeningen. Ik zoek nog steeds weleens dingen erin op." Ook de digitale lesstof en informatie is naar wens en op maat. "Ik heb veel links naar nuttige websites gekregen", "De keuze van het lesmateriaal is heel verfrissend en creatief. Ik kreeg als huiswerk bijvoorbeeld het luisteren naar kinderliedjes en andere muziek" en "Ik kreeg online luister- en spraakoefeningen als aanvulling op de boeken. Ik heb veel gehad aan de adviezen om bepaalde dingen op internet op te zoeken." Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Zestig procent van de referenten kent de accommodatie geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van onlineopleidingen. De referenten die wel een mening over de accommodatie kunnen geven, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. De locatie is goed te bereiken en beschikt over voldoende parkeergelegenheid. Ook over de lesruimten en de aanwezige voorzieningen is men tevreden. "Er was een eigen lokaal gereserveerd. De route ernaartoe stond goed aangegeven. Alles was super schoon en netjes. De koffie en thee waren goed verzorgd", "Er was allerlei audiovisueel materiaal aanwezig en er was een groot schoolbord" en "Je kon vrij parkeren op het terrein. Het was midden in de stad en ik mocht mijn auto nog even laten staan als ik naar de boekhandel wilde."

### **Natraject**

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject. Daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend. In sommige gevallen wordt er een eindtest afgenomen. De cursisten ontvangen meestal een certificaat van deelname waarop het eindniveau vermeld staat. Een referent voegt toe: "Ik kreeg een rapportje over de stappen die ik heb gezet." Ook wordt er geëvalueerd. "We hebben online geëvalueerd en ik heb ook een evaluatieformulier ingevuld" en "Ik werd nog even gebeld door onze contactpersoon", zeggen enkelen. Er zijn voldoende mogelijkheden om verder te leren: "Ik doe nu een vervolgcursus om mijn kennis te verfijnen en de puntjes op de 'i' te zetten", "We gaan alweer met een derde cursus beginnen", "Ik moest mij verder bekwamen in de grammatica dus ik heb nog een vervolgcursus gedaan" en "Ik ben bezig mijn fluency te verbeteren." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Niet iedereen kreeg gelijktijdig het certificaat. Ook ontving de een het online en kreeg de ander het certificaat over de post" en "De deelnemers hebben geen evaluatieformulier ontvangen. Ook zou het goed zijn om tussentijds met de opdrachtgever te evalueren, zodat wij er als bedrijf actiever aan kunnen bijdragen om mensen te stimuleren." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Het was meer dan een basiscursus. Ik ben veel verder gekomen dan het doelniveau", "Onze collega's spraken geen woord Nederlands. Ik kan nu een gesprek met hen hebben", "Het Portugees is een enorm moeilijke taal. Met wat ik geleerd heb, heb ik goed contact kunnen leggen met de mensen in Portugal, precies zoals ik wilde", "Ik heb nu genoeg zelfvertrouwen om mijn kennis van het Engels in te zetten wanneer dat nodig is", "Mijn zinsopbouw en grammatica zijn sterk verbeterd. Dit helpt mij in het opschrijven van informatie voor de stakeholders" en "Het doel was dat ik met succes een internationale training in het Engels zou kunnen geven. Dat is zo goed gelukt dat onze CEO mij naderhand vroeg waar ik op cursus was geweest. Hij is nu zelf op les bij Babel!"

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van één toegekende neutrale score, roepen de organisatie en administratie (zeer) tevreden reacties op. De snelheid van handelen, de accuratesse, de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering zijn naar wens. Men looft Babel om de flexibiliteit en klantvriendelijkheid. "Ik merk dat ze heel soepel en welwillend zijn. We willen weleens iets verschuiven. Dat is geen probleem", "Je hoeft niet lang te wachten en ze zijn heel zorgvuldig", "Ik heb geen verbeterpunten. Ze zijn snel van reactie. Er wordt duidelijk gecommuniceerd" en "Als ik bel of mail om een afspraak te verplaatsen of als er iets niet duidelijk is, krijg ik dezelfde dag of de dag erna meteen antwoord. Over de facturering zijn er geen klachten." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "De nieuwe contactpersoon die we hebben is een beetje in het diepe gegoooid. Het kost hierdoor allemaal wat meer tijd en energie."

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Men wordt goed op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen. “Ze mailen regelmatig informatie over opleidingen”, “De website ziet er goed uit. Er staat veel informatie op. Je kunt er makkelijk alles op vinden” en “Ik word ook weleens uitgenodigd voor webinars, waarvan sommige gratis zijn.” Het persoonlijk contact wordt als prettig en integer ervaren: “De lijntjes zijn kort”, “De contactpersoon is respectvol en niet opdringerig”, “Ze verkopen je geen training waarvan ze denken dat die niet geschikt is voor jou” en “Je krijgt integer advies.” Eén referent geeft geen mening over het relatiebeheer omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: “De prijzen zijn alleszins schappelijk”, “Het is een heel bedrag, maar je hebt individueel les en ik heb er heel veel baat bij. Het sluit uitstekend aan. De prijs is dan niet meer zo’n probleem”, “De prijs correspondeert met de kwaliteit”, “Het is niet goedkoop maar het is het waard, zeker als ik kijk naar het niveau, de accommodatie en de assistentie van alles en iedereen” en “Ik ben tevreden over het resultaat en de prijs.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Babel en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten positief. Men prijst Babel allereerst om de kwaliteit van de docenten: “Het zijn capabele mensen”, “De docent was goed opgeleid en heel intelligent”, “De docenten dagen je uit om steeds een stap verder te gaan”, “De docent kan zich snel inleven in de onderwerpen die ik aanlever. Daardoor kunnen we veel doen” en “De docent is leuk en inspirerend. Door hem heb ik plezier gekregen in de taal.” Ook het maatwerk wordt genoemd als een van de sterke kanten van Babel: “Ze zoeken naar wat aansluit bij jou”, “Er wordt een verbinding gelegd tussen mijn specifieke behoeften en het verbeteren van mijn Engels in het algemeen” en “Ze leveren echt maatwerk.” Verder zegt men: “Babel is snel van handelen” en “Het is een professionele organisatie die toch ‘klein’ en persoonlijk aanvoelt.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Babel aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met BABEL Taaltrainingen op 17-12-2021.

### Algemeen

Babel, opgericht in 1983, biedt taal- en communicatietrainingen aan voor (hoger opgeleide) particulieren, bedrijven, onderwijsinstellingen en andere non-profit organisaties. Babel is taalpartner van o.a. de Universiteit Utrecht en verzorgt taalcursussen in 13 talen. Het portfolio omvat naast groepscursussen met open inschrijving ook maatwerktrainingen, zowel individueel als in groepsverband en e-learning modules. De maatwerk cursussen worden afgestemd op de wensen van de opdrachtgever en de deelnemers. In een taalcursus op maat komen zowel spreekvaardigheid, leesvaardigheid, spelling & grammatica, vocabulaire en het geven van presentaties aan bod. Jaarlijks helpt Babel ruim 6.000 mensen om beter te communiceren. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen van Babel.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Babel. Babel onderscheidt zich onder meer door het verzorgen van resultaat- en praktijkgerichte trainingen met oog en aandacht voor de mens achter de cursist. De trainingen worden uitgevoerd door deskundige trainers met veel vakkennis en ervaring. Daarnaast zorgt Babel voor een flexibele en transparante manier van werken met scherpe tarieven. Babel richt zich in haar programma's zoveel mogelijk op de praktijk en werkzaamheden van de cursisten. De doeltaal is de voertaal; de trainer spreekt tijdens de les zoveel mogelijk de taal die hij onderwijst. Verder biedt Babel de taal aan in een culturele context met aandacht voor interculturele communicatie en culturele verschillen. Het trainersteam bestaat uit meer dan 100 freelancers. Daarnaast is een aantal trainers in vaste dienst (thans zes mensen) die verantwoordelijk zijn voor de inhoud van de programma's en het lesmateriaal. De trainers van Babel zijn universitair geschoolde Nederlanders en/of native speakers. Allen volgen een gedegen inwerktraject. Zij beschikken over scholing- en bedrijfservaring en beheersen de Nederlandse taal goed. Regelmatig vinden er lesbezoeken en trainersbijeenkomsten plaats. Om zorg te dragen voor eenduidige kwaliteit, zal er de komende periode een digitaal onboardings-programma worden ontwikkeld. Babel besteedt veel aandacht aan interactie in de les en de vakkennis van de trainer. De trainers van Babel hanteren verschillende werkvormen zodat de diverse typen leerstijlen van de cursisten aangesproken worden. Daarbij kunnen ook e-learningmodules worden ingezet. Theoretische en praktische aspecten van het leren van een taal komen aan bod in activerende opdrachten. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten van de kwaliteit van de uitgevoerde trainingen. Zij worden in een dashboard geplaatst en met regelmaat besproken.

### Continuïteit

Babel is voortgekomen uit het James Boswell Instituut (JBI) van de Universiteit Utrecht. Sindsdien verzorgt Babel een groot aantal open trainingen voor medewerkers en studenten van de universiteit en maatwerktrajecten voor faculteiten en individuele medewerkers. De samenwerking heeft geleid tot wederzijdse groei van kennis en expertise. Ook vanuit andere sectoren is de belangstelling voor de trainingen van Babel groot. Het bureau speelt in op nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Zo bestaan de taaltrainingen niet alleen meer uit traditionele lessen met een docent voor de klas, maar biedt men ook nieuwe (digitale) leermiddelen die een aanvulling bieden op het contact met de docent. Kijkend naar de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit voor de taaltrainingen van Babel voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Babel heeft een groeidoelstelling. Voorop staat echter het belang van het leveren van echt maatwerk waarbij trainingen specifiek worden ontwikkeld voor de betreffende cursist of cursistengroep. De komende periode zal Babel nog meer investeren in het ontwikkelen van e-learningmodules om aansluiting bij de wensen en leerbehoeften van haar opdrachtgevers te blijven vinden. Door het voeren van actieve marketingactiviteiten en mee te dingen bij aanbestedingen zorgt Babel voor nieuwe opdrachten en uitbreiding van haar klantenkring; vooral binnen het bedrijfsleven is daarin een groei waar te nemen. Voor een aantal van haar klanten is Babel preferred supplier en bestaat er reeds een langdurige samenwerking. De klantgerichte en flexibele opstelling van Babel maken dat opdrachtgevers en deelnemers zich tevreden uitlaten over de samenwerking en de kwaliteit van de geleverde diensten. Bovendien heeft Babel ten tijde van de Corona-crisis laten zien snel in te kunnen spelen op veranderde marktomstandigheden. De overgang op online lesgeven in virtual classrooms is soepel verlopen waardoor Babel haar klanten heeft weten te behouden.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo