

Klanttevredenheidsonderzoek

BABEL Taaltrainingen

27-05-2024



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

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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken.
- ③ Niet iedereen heeft hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek naar enkele maatwerktrajecten van BABEL Taaltrainingen hebben tien referenten hun ervaringen gedeeld. Alle referenten gaven aan tevreden te zijn over het voortraject. Sommigen hadden eerder al trainingen gevolgd bij BABEL Taaltrainingen, en hun positieve ervaringen waren de reden om opnieuw voor deze organisatie te kiezen. Een van hen zei: "We waren erg tevreden en hebben daarom direct bij BABEL geïnformeerd toen we weer een training nodig hadden. De oriënterende gesprekken waren verhelderend en ze konden opnieuw een passend programma bieden. We hebben toen snel de beslissing genomen." Een referent die voor het eerst met BABEL Taaltrainingen in zee ging, vertelde: "We hebben vooraf onze wensen duidelijk gecommuniceerd en daar is een uitstekend programma uit voortgekomen. Er werd goed naar ons geluisterd en de trainer stelde een perfect op maat gemaakt traject samen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en plan van aanpak dat door BABEL Taaltrainingen wordt opgesteld, valt bij alle respondenten in goede aarde. Ze geven zonder uitzondering aan dat het programma duidelijk, overzichtelijk en compleet is. Een van de geïnterviewden merkte op: “De offerte zag er goed uit, maar we wilden toch nog wat aanpassingen doorvoeren. Dit was helemaal geen probleem en werd snel opgepakt door onze contactpersoon. Ik vond het erg prettig dat het aanbod flexibel was en er ruimte was voor finetuning.” De respondenten zijn unaniem tevreden over de manier waarop BABEL Taaltrainingen aan het opleidingsprogramma vormgeeft. Ze waarderen de mate van gedetailleerdheid, de flexibiliteit en de responsiviteit van de organisatie. Een ander voegde toe: “Het is fijn om te zien dat BABEL Taaltrainingen niet alleen rekening houdt met onze specifieke wensen, maar ook proactief met suggesties komt om het programma verder te verbeteren.” Hierdoor voelen de referenten zich gehoord en serieus genomen, wat bijdraagt aan hun algehele tevredenheid.

Uitvoering

Alle ondervraagde deelnemers zijn zeer tevreden over de manier waarop BABEL Taaltrainingen de maatwerktrajecten organiseert en uitvoert. De trainingen voldoen volledig aan hun verwachtingen, zowel qua niveau en diepgang als in praktische toepasbaarheid. Een enthousiaste referent vertelde: “Ik was zelf heel enthousiast en hoorde alleen maar positieve reacties van andere deelnemers. We vonden het vooral fijn dat we zelf input konden geven, waardoor de training direct praktisch toepasbaar werd.” Een andere deelnemer voegde hieraan toe: “De praktische insteek en het vele oefenen hebben echt hun vruchten afgeworpen. In het begin is het misschien wat onwennig, maar al snel merk je als deelnemer de voordelen van deze aanpak.” De respondenten zijn ook te spreken over de mogelijkheid tot tussentijdse evaluatie. Een van hen zei: “Dit maakte de training nog persoonlijker en meer op maat. De trainer luisterde echt goed naar mijn wensen en legde in de tweede helft meer nadruk op de door mij aangegeven punten.” Deze flexibiliteit en aandacht voor persoonlijke feedback worden zeer gewaardeerd, zo blijkt ook wel uit de scores die door de referenten aan dit onderdeel worden gegeven.

Opleiders

De ondervraagde deelnemers zijn erg enthousiast over de opleiders die door BABEL Taaltrainingen worden ingezet. Volgens hen zorgen deze trainers voor een goede sfeer tijdens de bijeenkomsten en zijn ze uiterst professioneel en kundig. Een van de geïnterviewden legt uit: “Een training valt of staat met een goede docent. Bij BABEL was de trainer heel vriendelijk en goed voorbereid. We konden al onze vragen stellen zonder de rode draad uit het oog te verliezen. Zo bleef het overzichtelijk en prettig om aan deel te nemen.” De overige referenten bevestigen dit. Een van hen zegt: “De trainer was niet alleen zeer deskundig, maar ook grappig en gevat. Dit zorgde voor een fijne sfeer waarin iedereen zich op zijn gemak voelde om mee te praten en actief deel te nemen aan de oefeningen. Hierdoor was de training niet alleen nuttig, maar ook erg leuk.” Daarnaast waarderen de deelnemers de balans tussen professionaliteit en persoonlijke benadering van de opleiders.

Trainingsmateriaal

De respondenten zijn zeer tevreden over het materiaal dat door BABEL Taaltrainingen wordt aangeboden. Ze vinden het materiaal gevarieerd en goed afgestemd op de onderwerpen die aan bod komen. “Het is leuk om met verschillende soorten materiaal te werken, en dat deed deze trainer zeker. Hij gebruikte bijvoorbeeld interessante filmpjes die de lesstof echt tot leven brachten,” legde een respondent uit. De overige referenten bevestigen dit en zijn van mening dat het materiaal van hoge kwaliteit is en voldoet aan hun verwachtingen. “Het was prettig dat het materiaal werd gekoppeld aan onze eigen werksituatie,” voegde een andere geïnterviewde toe. Deze aanpassing maakte de training niet alleen relevant, maar zorgde er ook voor dat de opgedane kennis direct kon worden toegepast in hun dagelijkse werkzaamheden. Deze positieve feedback benadrukt de zorgvuldige aanpak van BABEL Taaltrainingen bij het samenstellen van materiaal dat aansluit bij de diverse behoeften en voorkeuren van hun klanten. Door een mix van interactieve bronnen aan te bieden, waaronder multimedia-elementen en op maat gemaakte inhoud, toont BABEL Taaltrainingen haar toewijding om een uitgebreide en impactvolle leerervaring te bieden.

Accommodatie

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Natraject

De geïnterviewden zijn tevreden met hoe BABEL Taaltrainingen het natraject vormgeeft. Velen van hen hebben aangegeven een certificaat te hebben ontvangen. Bij sommige referenten heeft er bovendien een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een respondent deelde zijn ervaring: "Ik heb regelmatig tussentijds overleg met onze contactpersoon, en na afloop bespreken we alles nog eens. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit soort gesprekken prettig en nuttig; vaak vormen ze ook een basis voor toekomstige trajecten." De overige respondenten zijn eveneens tevreden; zij benadrukken dat BABEL Taaltrainingen zorgt voor een goede afronding en altijd openstaat voor eventuele verbeterpunten: "Onze opmerkingen worden serieus genomen, en er wordt op een constructieve manier mee omgegaan." Deze benadering verklaart de positieve beoordelingen die aan dit aspect worden gegeven.

Organisatie en Administratie

Bij BABEL Taaltrainingen zijn de organisatorische en administratieve zaken goed op orde. De meeste referenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen we te maken kregen met ziekten, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," vertelt een van hen. Een andere referent merkt op: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en professioneel beantwoord. Ze streven naar een persoonlijke benadering, en dat waardeer ik enorm." Daarnaast geven de referenten aan dat de facturen overeenkomen met de offertes en dat deze "helder" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit gebied verloopt alles naar volle tevredenheid van deze referenten." Eén van de respondenten met een meer neutrale mening merkt op dat er soms sneller actie zou kunnen worden ondernomen: "Met name de tijd tussen de offerte en de daadwerkelijke uitvoering vond ik wat lang."

Relatiebeheer

Bijna alle referenten zijn blij met hoe BABEL Taaltrainingen het contact onderhoudt. Een van hen deelt enthousiast: "Ik ervaar relatiebeheer als balanceren op een dunne lijn; te veel info voelt al snel opdringerig aan. Maar hier heb ik echt niets te klagen; behalve een sporadische mail, komt het initiatief meestal van mijn kant. En dat bevalt me prima." Een andere respondent heeft een meer interactieve band met BABEL Taaltrainingen: "Ik heb een solide relatie met hen opgebouwd, en ik krijg regelmatig updates als er iets interessants voor mij is. Die berichten zijn altijd vrijblijvend en informatief, wat ik enorm waardeer." Een derde referent zou graag wat meer proactievare betrokkenheid vanuit BABEL zien, een sentiment dat wordt gedeeld door een andere referent. Maar de rest van de geïnterviewden ervaart het contact als "precies goed". Ze zijn tevreden met de huidige balans in communicatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alleen referenten die op de hoogte zijn van de tarieven kunnen hun mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding. En zij zijn hier unaniem tevreden over. Ze noemen de prijzen "marktconform" en vinden de trajecten zelf "uitstekend". Een van de klanten heeft vooraf prijzen en offertes van verschillende aanbieders vergeleken en koos uiteindelijk voor BABEL om deze reden: "Hun professionaliteit sprak me enorm aan; ze luisterden echt naar onze behoeften en ontwikkelden een op maat gemaakt programma waarin we onze eigen inbreng terugzagen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van BABEL Taaltrainingen blijkt dat de geïnterviewden over de hele linie buitengewoon tevreden zijn. Ze zijn enthousiast over alle behandelde aspecten en benoemen specifiek verschillende sterke punten van BABEL, waaronder "hun klantgerichtheid en servicegerichtheid" en "de inhoudelijk sterke trainingen onder leiding van competente trainers." Een van de geïnterviewden waardeert met name de persoonlijke benadering van BABEL Taaltrainingen: "Tijdens de voorbesprekingen werd er goed geluisterd naar onze wensen." Alle geïnterviewden ervaren de samenwerking met BABEL als zeer plezierig: "De communicatie verloopt vlot en ze begrijpen onze behoeften en stemmen hier een passend programma op af." Een andere geïnterviewde benadrukt de kwaliteit van de trainers: "BABEL heeft uitstekende en deskundige trainers, vaak native speakers, met veel ervaring. Ik ben zeer tevreden met wat we hebben geleerd." De communicatie gedurende het hele traject wordt ook hoog gewaardeerd door de geïnterviewden. Ze zijn zo tevreden dat ze BABEL Taaltrainingen zonder aarzelen aan anderen zouden aanraden. Bovendien geven ze aan in de toekomst opnieuw voor een traject bij BABEL Taaltrainingen te kiezen: "Als we weer een taaltraining nodig hebben, zal ik zeker aan hen denken."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BABEL Taaltrainingen op 27-05-2024.

Algemeen

BABEL Taaltrainingen (hierna te noemen BABEL), opgericht in 1983, biedt taal- en communicatietrainingen aan voor (hoger opgeleide) particulieren, bedrijven, onderwijsinstellingen en andere non-profitorganisaties. Als taalpartner van onder andere de Universiteit Utrecht verzorgt BABEL taalcursussen in 14 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 op maat gemaakte taalcursus komen spreek-, lees-, luister- en/of schrijfvaardigheid aan bod, maar ook spelling & grammatica, vocabulaire of vaardigheden als het geven van presentaties. Jaarlijks helpt BABEL ruim 6.000 mensen om beter te communiceren. Dit Cedeo-rapport richt zich op deze maatwerktrainingen van BABEL. Het gesprek vond plaats met de heer Delmee en mevrouw Van Marle op het kantoor in Utrecht.

Kwaliteit

Bij BABEL staat kwaliteit voorop. BABEL onderscheidt zich door resultaatgerichte en praktische trainingen, waarbij veel aandacht is voor de mens achter de cursist. De trainingen worden verzorgd door deskundige trainers met veel vakkennis en ervaring. BABEL biedt een flexibele en transparante werkwijze aan tegen scherpe tarieven. De programma's van BABEL zijn sterk gericht op de praktijk en werkzaamheden van de cursisten. De doeltaal is de voertaal: de trainers spreken tijdens de lessen zoveel mogelijk de taal die ze onderwijzen. Daarnaast wordt taal aangeboden in een culturele context, met aandacht voor interculturele communicatie en culturele verschillen. Het trainersteam van BABEL bestaat uit meer dan 100 freelancers en zeven vaste trainers, die verantwoordelijk zijn voor de inhoud van de programma's en het lesmateriaal. De trainers zijn universitair geschoolde Nederlanders en/of native speakers, die een grondig inwerktraject doorlopen. Ze hebben ervaring in het geven van onderwijs en beheersen de Nederlandse taal goed. Er vinden regelmatig lesbezoeken en trainersbijeenkomsten plaats om de kwaliteit te waarborgen. Om de consistentie in kwaliteit te verbeteren, is er een onboardingprogramma. BABEL legt veel nadruk op interactie in de les en de vakkennis van de trainers. De trainers gebruiken diverse werkvormen om verschillende leerstijlen aan te spreken, waarbij ook e-learningmodules kunnen worden ingezet. Theoretische en praktische aspecten van taalverwerving komen aan bod in activerende opdrachten. Evaluaties zijn een belangrijke maatstaf voor de kwaliteit van de trainingen.

Continuïteit

BABEL is ontstaan uit het James Boswell Instituut (JBI) van de Universiteit Utrecht. Sindsdien biedt BABEL een groot aantal open trainingen aan voor medewerkers en studenten van de universiteit, evenals maatwerktrajecten voor faculteiten en individuele medewerkers. Deze samenwerking heeft geleid tot wederzijdse groei in kennis en expertise. Ook uit andere sectoren is er veel belangstelling voor de trainingen van BABEL. Het bureau speelt in op nieuwe inzichten en ontwikkelingen door niet alleen traditionele lessen met een docent aan te bieden, maar ook door nieuwe (digitale) leermiddelen te integreren die het contact met de docent aanvullen. Dankzij de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie verkregen tijdens het bezoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de taaltrainingen van BABEL voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

BABEL heeft een ambitieuze groei-doelstelling. Toch blijft het leveren van echt maatwerk, specifiek ontwikkeld voor de betreffende cursist of cursistengroep, voorop staan. In de komende periode zal BABEL zich ook gaan richten op trainingen bestemd voor de groep midden-opgeleiden om nog beter aan te sluiten bij de wensen en leerbehoeften van haar opdrachtgevers. Door actieve marketingactiviteiten en deelname aan aanbestedingen, zorgt BABEL voor nieuwe opdrachten en breidt ze haar klantenkring uit, vooral binnen het bedrijfsleven. Voor een aantal klanten is BABEL een preferred supplier, wat resulteert in langdurige samenwerkingen. De klantgerichte en flexibele benadering van BABEL zorgt ervoor dat opdrachtgevers en deelnemers zeer tevreden zijn over de samenwerking en de kwaliteit van de geleverde diensten.

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, 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