

Klanttevredenheidsonderzoek

BureauTaal

24-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BureauTaal 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 jaaromzet 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
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③			10%	50%	30%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie④					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie⑤			10%	50%	10%
Relatiebeheer⑥			10%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
- ③ Eén referent geen score.
- ④ Tien referenten geen score.
- ⑤ Drie referenten geen score.
- ⑥ Drie referenten geen score.
- ⑦ Drie referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door BureauTaal hebben tien referenten hun medewerking verleend, waaronder vijf deelnemers en vijf opdrachtgevers. Sommige geïnterviewden werken al meerdere jaren samen met BureauTaal, terwijl anderen een eenmalig traject hebben doorlopen. Voor al deze referenten geldt dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop BureauTaal het voortraject heeft vormgegeven.

Eén geïnterviewde vertelde: "Ik heb eerder zelf een cursus gevolgd bij BureauTaal. Vanuit mijn functie was ik van mening dat deze cursus ook bij mijn huidige bedrijf nuttig zou zijn. Zodoende heeft er een intakegesprek plaatsgevonden waarin goed naar onze wensen is geluisterd. Wij hebben ook besproken hoe de casuïstiek goed aangepast kan worden aan ons werkveld, en daar hebben ze echt goed op ingespeeld."

Andere referenten merkten op: “We zijn destijds in contact gekomen met hen omdat ik eerder een leuke workshop had bijgewoond van BureauTaal. Zij boden een goede prijs in vergelijking met anderen. De training is van tevoren goed doorgesproken,” en “Ik heb op advies van een collega binnen mijn bedrijf contact opgenomen. Telefonisch zijn de wensen geïnventariseerd, en zij hebben een standaardprogramma aangeboden. Het maatwerkaspect kwam met name naar voren in het persoonlijke contact bij de opdrachten en de feedback.”

Een vierde geïnterviewde zei: “Ik wilde meer aandacht voor taalniveau binnen onze organisatie, en zij bleken de leukste en beste opleiding te zijn.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door BureauTaal wordt verstrekt, zijn vrijwel alle referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Daarnaast wordt vermeld dat de offerte of het plan van aanpak duidelijk is en inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken.

In sommige gevallen zorgt de referent er zelf voor dat het opleidingsprogramma gedeeld wordt met de deelnemers. Een referent is noch tevreden, noch ontevreden omdat dit niet helemaal duidelijk was. Zij vertelde: “Het programma en de verwachtingen waren niet voor alle deelnemers helder. Daarbij laat ik in het midden wie hiervoor verantwoordelijk is.”

Uitvoering

De manier waarop BureauTaal de verschillende opleidingen heeft uitgevoerd, is naar tevredenheid van vrijwel alle referenten. Zij gaven aan: “Het goede programma had een interactief karakter en bevatte schrijfopdrachten. Er was volop gelegenheid om individuele vragen te stellen, ook tijdens de online bijeenkomsten. Het was een maatwerktraject voor een kleine groep, waarbij er niveauverschillen waren; dit was echter vooraf besproken.”

Een van de tevreden geïnterviewde legde verder uit: “De uitvoering beviel heel goed. Een deelnemer zei zelfs: ‘Deze training heeft de meeste impact op mij gehad in al die jaren.’ We hebben geleerd veel meer te focussen op het doel van onze teksten. De gevarieerde opdrachten waren echt passend voor onze sector. Ook was er de mogelijkheid om een eigen casus als opdracht in te dienen.”

Een andere referent zei over de uitvoering: “De training werd online gevolgd, waarbij cursisten in subgroepen hebben geoefend. Een deel van de cursus bestond uit colleges, en de deelnemers moesten huiswerk maken waarop ze vervolgens feedback ontvingen. Er was ook een onderdeel e-learning dat ze in hun eigen tijd hebben voltooid. Sommige deelnemers vonden het gekunsteld om hun teksten in begrijpelijke taal te schrijven, maar anderen hebben eruit gehaald wat ze nodig hebben. Het geeft een positief bewustzijn dat het eenvoudiger kan.”

Een verbeterpunt volgens één geïnterviewde was dat een opdracht onduidelijk was en veel tijd kostte, wat later in de training leidde tot een tekort aan tijd. Eén referent met een neutrale score vertelde: “De workshop was onvoldoende op maat gemaakt. Het eerste deel duurde was te algemeen en generiek, waarbij de focus lag op de theorie. Je zag mensen afhaken. Het tweede deel was meer toegespitst op onze praktijk met relevante voorbeelden, maar door tijdnoed zijn we slechts aan enkele voorbeelden toegekomen. Dit deel was interactief; we werkten in groepjes die vervolgens weer samenkwamen om te discussiëren. Dit gaf echt nieuwe inzichten.”

Opleiders

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn, hun vak verstaan en beschikken over veel kennis. De trainers worden gewaardeerd om hun praktische, stapsgewijze aanpak, die als prettig en zeer professioneel wordt ervaren.

Een aantal van de geïnterviewden reageerde als volgt: “De trainer kreeg goede beoordelingen van de deelnemers, omdat zij in staat was om goede vragen te stellen waarin geen veroordeling of kritiek verscholen ligt. Ze wist de deelnemers goed te betrekken en zorgde ervoor dat ze voldoende op de hoogte was van de organisatie. Ze deed ook moeite om goed aan te sluiten bij de organisatie door vragen te stellen zoals ‘Hoe gaat het dan bij jullie in zijn werk?’” Verder is gezegd: “De trainer was heel benaderbaar, prettig en geduldig, en weet de informatie stap voor stap goed uit te leggen en de groep mee te nemen” en “Het was een zeer prettige trainer met niet alleen verstand van zaken, maar ook een praktische aanpak. Bovendien wist ze didactisch gezien de scholing uitstekend vorm te geven.”

Soms worden er ook verbeterpunten opgemerkt: “Ze is een prettige en makkelijk benaderbare vrouw met heldere communicatie. Alleen timemanagement vormt een uitdaging voor haar” en “De docent was vriendelijk en had duidelijk kennis van de taal. Ze gaf echter voorbeelden die lieten zien dat ze zich niet helemaal goed had ingelezen of verdiepte in de vraag.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door BureauTaal wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt gesproken over een boek, digitale documenten en e-learning. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het trainingsmateriaal, bestaande uit een map en een boekje over begrijpelijk schrijven, zag er heel verzorgd uit en was toepasselijk voor deze training.”

Anderen benoemden ook enkele verbeterpunten: “De ervaren deelnemers gaven aan dat de e-learning niet goed aansloot bij hun niveau en onnodig veel tijd in beslag nam; het had sneller gekund. De verschillen binnen de groep waren in het voortraject wel aangegeven, en er is een aanpassing gedaan, maar deze was niet voldoende voor een deel van de groep, die een sneller en hoger niveau aankon. Aan de andere kant was een deel van de groep tevreden. De e-learning bestond uit filmpjes, leesmateriaal en oefeningen, waarbij de antwoorden zichtbaar waren, wat sjoemelen wel mogelijk maakte” en “Ik vond de e-learning vrij algemeen en ik kreeg de feedback van de deelnemers dat er wel wat meer voorbeelden in mogen die van toepassing zijn op het eigen werk.”

Twee referenten waarden het trainingsmateriaal met een neutrale score omdat zij nog de volgende verbeterpunten zagen: “Het viel mij op dat sommige gedeelde documenten niet digitaal toegankelijk waren. Zo bevatten ze bijvoorbeeld tabellen waarbij een voorleesfunctie ontbreekt. Het zou natuurlijk praktisch zijn als deze aspecten verbeterd zouden worden,” en “De training bestond uit een PowerPointpresentatie die is gedeeld, maar ik miste de tips en trucs.”

Accommodatie

Alle geïnterviewden kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-house en/of online trainingen.

Natraject

Vrijwel alle geïnterviewden vinden dat BureauTaal op een goede manier vormgeeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal referenten vertelde hierover:

“Het natraject bestond uit een eindopdracht, waarbij de deelnemers hun eigen werk konden presenteren. We hadden voldoende gelegenheid om vooraf te oefenen. Wat betreft de nazorg: enkele maanden na de training werd er nog contact opgenomen om te bespreken hoe het is gegaan,” zei een referent. “Over het algemeen voelde iedereen zich redelijk goed voorbereid op de eindopdracht, maar sommigen hadden last van uitstelgedrag door drukke werkzaamheden. De trainer ging hier echter heel positief mee om.”

Soms realiseert een referent zich iets door de vraag die wordt gesteld: “Het natraject bestond uit een eindevaluatie waarbij een formulier is ingevuld door de deelnemers. Nu realiseer ik me dat ik wel een gesprek na afloop heb gehad, maar ik heb geen terugkoppeling ontvangen over wat er op dat formulier is ingevuld.”

Geïnterviewden vertelden ook wat de training heeft opgeleverd: “Het heeft ons meer bewustzijn van de taal gebracht, hoe je het kunt opzoeken en verbeteren, en hoe je dingen kunt herschrijven naar een ander niveau,” zei een deelnemer. “Het maakt je bewust van het feit dat de teksten die je schrijft eenvoudiger kunnen zijn,” voegt een ander toe. “Qua resultaten zien wij dat sommigen zich bewuster zijn van hun taalgebruik, maar anderen lijken het wel te vergeten. Soms is het nodig een herinnering te sturen om weer aan te sporen tot bewust taalgebruik,” en “Wat het traject vooral heeft opgeleverd, zijn inzichten over hoe je je lezers kunt boeien.”

Eén referent die noch tevreden noch ontevreden was, benoemde dat er geen formele evaluatie is gehouden.

Organisatie en Administratie

Drie geïnterviewden hebben zelf niet te maken gehad met administratieve of organisatorische zaken; dit werd bij hen door een collega afgehandeld. De overige referenten zijn merendeels tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop BureauTaal de organisatorische en administratieve taken uitvoert. “De organisatie en administratie waren goed; geen klachten. Ze dachten mee en waren heel flexibel bij het omzetten van trainingsdata,” zei een referent. “Ze reageerden accuraat en zijn een betrouwbare partner,” voegde een ander toe.

Soms benoemden de geïnterviewden ook verbeterpunten: “Ik had na afloop een vraag gesteld die heel lang bij de organisatie bleef liggen zonder antwoord te krijgen. Uiteindelijk kreeg ik wel een antwoord,” vertelde een respondent. Een ander merkte op: “Bij het indienen van de factuur moet er een bepaalde code op staan. Het blijkt echter dat dit soms niet gebeurt, en dan moet ik er zelf weer achteraan. Soms gebeurt het ook dat ik plotseling geen toegang meer heb tot een online tool, maar dit wordt dan snel opgelost.”

Eén referent is noch tevreden, noch ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Ze zijn flexibel en klantvriendelijk, maar niet altijd is alles in orde. We hebben wel eens een factuur ontvangen die behoorlijk rommelig was en het was lastig om scherp te krijgen hoe het nou in elkaar zat. Maar over het algemeen is het goed.”

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop BureauTaal het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt bij deze respondenten verzorgd via nieuwsbrieven, LinkedIn en af en toe persoonlijk contact. Geïnterviewden waarderen deze benadering. “Ze denken oprecht mee, tonen echte belangstelling en kunnen zich aanpassen aan wijzigingen in de opdracht,” zei een referent. “Ik heb een vaste contactpersoon, wat heel prettig is; deze persoon is vriendelijk en attent. Nu ontvang ik ook nog nieuwsbrieven met schrijftips,” voegde een ander toe. “Ik ben heel tevreden over het contact. Wij kunnen vragen stellen en zij komen ook met ideeën,” aldus een derde referent.

Een aantal referenten heeft echter geen zicht op het relatiebeheer of gaf aan dat dit via een collega verloopt. Niet alle geïnterviewden ontvangen de nieuwsbrief. Een aantal van hen wil deze wel graag ontvangen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle geïnterviewden hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van BureauTaal. Degenen die hier wel een oordeel over hadden, vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. “We hebben eerder marktverkenningen gedaan en daar kwamen ze er goed uit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de maatwerktrainingen van BureauTaal. Vrijwel alle referenten geven een hoge score in hun eindoordeel.

Een referent was neutraal en verwoordde dit als volgt: “Ik had graag meer praktijkvoorbeelden, concrete tips en tricks, en minder theorie en introductie gewild. Mijn gevoel zegt dat er meer uitgehaald had kunnen worden. Hierdoor zou ik het ook niet direct aanbevelen aan anderen, omdat het geen beste ervaring was.”

De andere geïnterviewden waren zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken, en zouden deze aanbevelen aan anderen. Eén referent merkte op: “Ik ben tevreden over het hele traject. Wat ik vooral fijn vind, is dat ze zo goed uitdragen wat begrijpelijk lezen is. Daarnaast heeft het echt een enorm effect gehad op onze medewerkers.”

Een andere geïnterviewde voegde toe dat ze tevreden zijn over het opleidingstraject, zoals blijkt uit het feit dat ze BureauTaal opnieuw een opdracht hebben gegeven. “Wat vooral opvalt, is het maatwerk en het vermogen van de trainers om de boodschap heel goed in kleine stapjes over te brengen.”

Een andere referent benadrukte dat voor hen de trainer en de e-learning eruit sprongen. De trainingen waren goed afgestemd op hun behoeften. Ze suggereerde echter als verbeterpunt om vooraf duidelijk aan te geven hoe het programma eruitziet en hoe het werkt.

Eén referent waardeerde de aandacht voor praktijkgerichte ondersteuning. Zij vertelde: “In onze organisatie wordt snel formele taal gebruikt, maar de feedback van BureauTaal helpt om dit te verbeteren. Ik denk wel dat het voor de deelnemers prettiger zou zijn om op locatie feedback te ontvangen dan online.”

Tot slot benadrukten veel geïnterviewden dat de training hen bewust heeft gemaakt van hoe je je boodschap wilt laten overkomen en voor wie je schrijft.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met BureauTaal op 24-06-2024.

Algemeen

BureauTaal verzorgt opleidingen voor spelling, spreken en schrijven op taalniveau B1. Daarnaast schrijft of herschrijft BureauTaal teksten en geeft het bureau advies over hoe organisaties kunnen overschakelen op taalniveau B1. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. Zo'n 60% van de dienstverlening van het bureau bestaat uit het verzorgen van opleidingen. Simo Goddijn en Floor van Horen hebben BureauTaal op 1 januari 2023 overgenomen. Zij verzorgen met een klein (deels vernieuwd) vast team van docenten/ schrijvers/adviseurs de diensten voor een diverse klantenkring. De trainingen kunnen zowel online of incompany worden gegeven. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richtte zich op de maatwerktrainingen.

Kwaliteit

BureauTaal is succesvol met trainingen in een blended vorm. Het traject start met een online of face-to-face bijeenkomst om bewustwording te creëren en te motiveren. Vervolgens doorlopen de deelnemers een e-learning met een tussentijdse deadline om de vaart erin te houden. Het traject wordt afgesloten met een online of face-tot-face bijeenkomst in kleine groepjes waarin de deelnemers feedback krijgen op hun tekst. Klanten zijn enthousiast over deze aanpak. De kwaliteit van de opleidingen wordt gemeten door zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers te evalueren. Eventuele aandachtspunten worden direct opgepakt. BureauTaal heeft dit evaluatieproces geformaliseerd. De deelnemers ontvangen online een standaardevaluatie met een aantal vaste punten en enkele open vragen. De uitkomst van deze evaluaties vormt de input voor het borgingsgesprek met de opdrachtgever dat altijd wordt gehouden. Er zijn korte lijnen met de docenten en dat komt de kwaliteit ten goede. Het team professionaliseert zich - samen met de directeuren - door zelf een training te volgen bijvoorbeeld voor hun eigen trainersvaardigheden. Ook zijn er teamdagen rond een specifiek thema zoals schrijven met AI. De medewerkers kijken ook mee bij elkaar om zo van elkaar te leren en elkaar scherp te houden.

Continuïteit

BureauTaal heeft een grote naamsbekendheid opgebouwd. Weliswaar bestaan er concurrenten op het vakgebied, maar BureauTaal is de enige die zich specifiek richt op begrijpelijke taal. Het bureau ontvangt positieve feedback over de trainingstrajecten en ziet dat er voldoende klantvragen zijn. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van BureauTaal voor de komende periode voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BureauTaal richt zich op alle sectoren en is met name actief bij gemeentes en waterschappen en in de financiële en juridische sector. De e-learnings die zij aanbieden, bevatten dan ook oefeningen en voorbeelden die op deze sectoren zijn afgestemd. Is er bij een klant sprake van niveauverschillen of grote verschillen in functies, dan moedigen zij aan de betrokken deelnemers juist in dezelfde groep te zetten. Dit vanuit het uitgangspunt dat deze verschillende collega's juist van elkaar kunnen leren. BureauTaal verzorgt train-de-trainertrajecten voor klanten die zelf verder willen kunnen met eenvoudig schrijven en die zelf hun werknemers daarin willen kunnen trainen. Onlangs is het nieuwe boek 'Schrijf begrijpelijk' van Floor van Horen en Simo Goddijn verschenen. In dit boek geven zij hun deelnemers en klanten praktische tips voor eenvoudige taal. Het bureau houdt de klanten op de hoogte van relevante ontwikkelingen via nieuwsbrieven en berichten op social media. Zij blijven inzetten op eenvoudig schrijven en daarmee mensen versterken.

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