

Klanttevredenheidsonderzoek

Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen

23-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				38%	63%
Opleidingsprogramma				38%	63%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	38%
Trainingsmateriaal				75%	13%
Accommodatie				25%	13%
Natraject			13%	25%	25%
Organisatie en Administratie			25%	50%	25%
Relatiebeheer			25%	38%	28%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			13%	50%	38%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten waarderen het voortraject van maatwerk trajecten bij het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen (hierna Talencentrum te noemen) als goed tot zeer goed. In veel gevallen zijn de referenten werkzaam bij dezelfde werkgever en zodoende ook op de hoogte van het aanbod en de mogelijkheden van het Talencentrum. De overweging om voor het Talencentrum te kiezen is vaak gestoeld op een eerdere positieve ervaring, hun positie en locatie in de regio en de gedegen indruk die zij geven. Enkele reacties: "Jaren geleden heb ik een studie gevolgd via het Talencentrum en nu weer contact opgenomen om mogelijkheden te bespreken. Ik heb niet meer instituten bekeken vanwege het universitaire niveau van het Talencentrum en mijn eerdere ervaring" en "De samenwerking is al jaren naar tevredenheid en het aanbod sluit aan bij onze behoefte en het is dichtbij." We hebben referenten gesproken waarbij het een jarenlang traject betreft waar jaarlijks nog maar een beperkt aantal zaken worden besproken, maar ook die voor het eerst via internet het Talencentrum ontdekt hebben. Het Talencentrum initieert ook zelf nieuwe opleidingen en benadert actief mensen om deel te nemen, zoals één van de referenten.

Opleidingsprogramma

Evenals het voortraject wordt ook het opleidingsprogramma goed tot zeer goed gewaardeerd door alle referenten. De vragen en wensen van de opdrachtgevers zijn goed meegenomen bij de samenstelling van de verschillende programma's. In enkele gevallen betreft het een standaard cursus die wordt aangeboden en daarna is aangepast aan de wensen van de opdrachtgever. Vooraf vindt er meestal een intake plaats om het niveau van de cursist te bepalen. De geïnterviewden vertellen: "Er heeft een intake plaatsgevonden en er is besproken welke vaardigheden verder ontwikkelt moesten worden. Vervolgens is het Talencentrum met een voorstel gekomen en is er gekozen voor coaching met gebruik van veel praktijkvoorbeelden", "Naast de taal is ook de cultuur meegenomen, hetgeen een goed onderdeel is van het programma en zeer toepasbaar in de dagelijkse praktijk" en "Wij hadden een duidelijk pakket aan wensen qua inhoud, soort trainer en tijdstip. Het Talencentrum is hiermee heel voortvarend aan de slag gegaan en heeft een goed programma opgesteld. Vooraf hebben wij ook kennis gemaakt met de trainer. Een belangrijke voorwaarde was namelijk dat hij of zij paste binnen onze cultuur." De financiële kant is in alle gevallen altijd duidelijk geweest.

Uitvoering

Opvallend was dat een drietal trajecten nog niet afgerond waren, maar de geïnterviewden wel een score wilden toekennen over het deel wat al was gevolgd. De uitvoering wordt door de referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. De invulling van de verschillende soorten maatwerktrajecten is divers. Veelal betrof het trainingen in groepsverband of één op één coaching met huiswerkopdrachten en een trainingsportal. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als goed beoordeeld mede door de leuke oefeningen en de culturele aspecten van een land die in de trainingen waren verwerkt. Bij de meesten is er een tussentijdse evaluatie geweest en bij sommigen zelfs na elke les. Eén opdrachtgever vond het lastig dat zijn deelnemer de opdrachten niet tijdig aanleverde, maar kon dat het Talencentrum niet verwijten. Enkele positieve reacties: "Tijdens de uitvoering heb ik veelvuldig contact gehad met de trainer en deelnemer zoals vooraf was afgesproken. De deelnemer heeft het heel goed en snel opgepakt en alle ontwikkeldoelen zijn bereikt" en "Uit de uitgebreide evaluaties in verband met ISO-certificering blijkt dat de training zeer goed bevalt bij de deelnemers. Het resultaat is boven verwachting. Bij de indeling van de groepen wordt rekening gehouden met het niveau dat onder andere wordt bepaald door een toets."

Opleiders

Dit onderdeel wordt door zeven van de acht geïnterviewden gewaardeerd met tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de positieve reacties: "Het was een kwalitatief goede trainer, die past bij de cultuur van onze organisatie. Hij was ook heel wendbaar, waarmee ik bedoel dat hij goed inspeelde op de verschillende vragen en type mens binnen de groep. Vooraf was ik nog wat sceptisch of de trainer die geen native speaker is wel accentloos Engels kon spreken, maar hij sprak absoluut zonder accent", "Als er onverwacht toch sprake is van een niveauverschil dan speelt de docent daar goed op in door extra aandacht te geven en zorg te dragen voor een veilige groep" en "De medewerker heeft aangegeven dat de coach heel fijn en persoonlijk te werk gaat."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door zeven van de acht referenten als voldoende tot ruim voldoende gewaardeerd. Bij één training is geen trainingsmateriaal gebruikt. In veel gevallen bestaat het trainingsmateriaal uit een lesboek een digitaal leerportaal, dat als gebruikersvriendelijk wordt omschreven. Bij andere trainingen werd gebruik gemaakt van PowerPointpresentaties en podcasts. Eén referent vertelde: "Er wordt geen gebruik gemaakt van standaard lesmateriaal. Wel leer ik op welke sites ik eventueel taalkundige vragen kan opzoeken. Ik krijg opdrachten mee bijvoorbeeld in de vorm van nieuwsbrieven. Ook kan ik boeken en tijdschriften over taal lenen." Eén referent beschrijft dat er gebruik is gemaakt van praktijkvoorbeelden tijdens de training.

Accommodatie

In veel gevallen betreft het een incompany training. Drie geïnterviewden geven een waardering van goed tot zeer goed aan de accommodatie. Eén referent vertelde het volgende: "De bereikbaarheid is goed en daarnaast is het een hele verzorgde locatie waar veel studenten komen."

Natraject

Vier van de acht referenten hebben de training afgerond en zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. Eén referent geeft aan neutraal te zijn. Drie referenten hebben de training nog niet afgerond en geen score toegekend. De afspraken over het natraject verschillen per soort training. Afhankelijk van die afspraken wordt er een certificaat verstuurd naar de deelnemers en een evaluatie gehouden. Enkele reacties: "Na de laatste les was het gewoon afgelopen. Wij hadden verder daar ook niets over afgesproken. Achteraf bezien hadden wij daar best wat meer aan kunnen doen. Ik heb wel zelf een evaluatie afgenomen en iedereen was heel tevreden, ik heb geen kritiek ontvangen van de deelnemers. In de praktijk heb ik zelf gemerkt dat ik mij veel beter kan concentreren in vergaderingen op mijn werk doordat ik veel meer handvatten heb hoe ik het beste kan spreken in een andere taal. De reacties van buitenlandse collega's is ook verbeterd, doordat ik mij beter uitdruk in het Engels" en "Mijn deelnemer heeft na afloop een certificaat ontvangen en er is een eindevaluatie geweest die ik ook toegestuurd heb gekregen via de mail. De opleidingsdoelen zijn allen bereikt en de samenwerking tussen deelnemer, trainer en opdrachtgever verliep goed." Een kritische noot van één referent betrof de communicatie over mogelijk fraude tijdens toetsen. Een goede evaluatie en mogelijke oplossingen toen of naderhand was door de opdrachtgever op prijs gesteld

Relatiebeheer

Zes referenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over het relatiebeheer. Sommigen worden niet meer benaderd na afloop van de training of men ontvangt via de werkgever informatie over het aanbod van het Talencentrum. Eén referent wist zich te herinneren dat ooit de directie van het Talencentrum was langs geweest om te kijken wat de behoeften zijn. Twee geïnterviewden raden het Talencentrum aan zich meer te profileren: "Naar mijn mening zouden zij zich wel wat meer mogen profileren en één keer per jaar langs mogen komen om de voortgang en de mogelijkheden te bespreken betreft maatwerk en standaard werk" en "Ten tijde van de training hadden wij goed contact, maar daarna niet meer, alhoewel ik wel had aangegeven dat ik in de toekomst misschien meer trainingen wil afnemen. Een meer commerciële houding vanuit hun rol mag best." Twee referenten geven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn en onderbouwen dat als volgt: "Er is veel verloop geweest met contactpersonen" en "Ik heb het idee dat er niet goed geluisterd wordt naar mij of dat er intern niet gecommuniceerd wordt. Ik ontvang offertes voor volgend jaar terwijl ik heb aangegeven dat wij bepaalde trainingen niet meer doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding vinden de referenten goed tot zeer goed, alhoewel niet allen hebben gecontroleerd hoe de prijzen zich in de markt verhouden. Een referent geeft aan dat hij dit niet kan beoordelen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking wordt over het algemeen goed tot zeer goed gewaardeerd. Een greep uit de positieve reacties met af en toe nog een verbeterpunt: "Het Talencentrum maakt de vertaling naar de praktijk goed en nemen daarbij ook de cultuur mee", "Zij bieden een aantal standaard cursussen aan die goed aansluiten bij onze behoeften. Daarnaast zijn zij ook in staat om maatwerk trajecten aan te gaan, waarbij zij goed uitvragen en communiceren. Verder hebben zij kundige trainers in huis en het trainingsmateriaal is prima verzorgd tegen een redelijk prijs" en "De docent is echt heel goed. Misschien kunnen zij wat proactiever meedenken over een lesprogramma met meer variatie en dus niet uitsluitend in een leslokaal." Een kritisch geluid en een neutrale score betreft de eerdergenoemde communicatie in het natraject en de coördinatie binnen de organisatie en administratie.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		11%	11%	55%	22%
Opleidingsprogramma				55%	44%
Uitvoering				33%	66%
Opleiders				11%	88%
Trainingsmateriaal②			22%	22%	44%
Accommodatie		11%	33%	11%	44%
Natraject③		11%	22%	22%	22%
Organisatie en Administratie			22%	11%	66%
Relatiebeheer④			11%		11%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			11%	22%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				66%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen (Hierna Talencentrum RUG te noemen) zijn werkzaam bij de Rijksuniversiteit Groningen zelf. Dit was ook de voornaamste reden om voor deze opleidingsaanbieder te kiezen. Enkele referenten geven in dit kader ieder aan: "Het was de meest toegankelijke optie, die mij bovendien geen geld kostte" en "Ik kan het wel ergens anders gaan halen, maar nu blijft het geld tenminste binnen de RUG." Enkele anderen voegen ieder nog toe: "Ik heb er meerdere korte cursussen gedaan en die zijn altijd goed bevallen", "We hebben er al eerder mensen naar toegestuurd en waren heel tevreden" en "Het zijn cursussen op niveau en je zit er met gelijkgestemden." Over het voortraject zijn zeven van de negen referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Daarnaast worden er een 'drie' en een 'twee' toegekend. De aanmelding verloopt in de regel snel en naar wens. Enkele reacties: "Ik heb mijzelf aangemeld. Dat verliep vlot", "Ik kon snel beginnen. Ik kreeg meteen een bevestiging en een uitnodiging", "Wij hebben een samenwerking met Groningen met betrekking tot zelfstudie. Om te zorgen dat de universiteit betaald, moeten de cursisten zich bij ons registreren. Ik stuur dan de deelnemerslijst naar Groningen." In sommige gevallen is er sprake van een online test en/of een intakegesprek: "We moesten wat huiswerk doen en een test maken. Ook kreeg je een gesprek met de docent om je niveau te bepalen" en "Het advies wat uit de test kwam, was goed en solide."

De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er waren wat problemen met mijn aanmelding en met de tests. Ook kwam de informatie over de cursus pas een week van tevoren." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De cursus is binnen een paar seconden volgeboekt en dan moet je weer maanden wachten tot de volgende. Heel frustrerend. Toen ik de backoffice belde, zeiden ze dat het echt vol zat, terwijl er op de cursus maar tien deelnemers verschenen in plaats van de 16 die er kunnen meedoen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een duidelijk en correct beeld van de inhoud van de cursus. Enkele reacties: "Er staat precies in wat het doel is en wat je kunt verwachten. Er wordt voldoende achtergrondinformatie gegeven", "Het wordt er heel simpel en helder in uitgelegd", "Het gaat niet overdreven in detail, maar het is voldoende zo, en "Er staat goed beschreven wat je kunt verwachten van de training. Ook de studiebelasting wordt duidelijk en correct vermeld." Een referent zet nog een kanttekening: "Ik had iets andere verwachtingen, maar ik begreep in de loop de cursus wel waarom het zo geformuleerd was."

Uitvoering

Ook over de uitvoering is men unaniem positief. Wat interactief niveau en praktijkgerichtheid betreft, voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: "Ik krijg geen klachten over de uitvoering", "Je kon genoeg vragen stellen", "Het werd op een leuke manier gegeven. Je werkte bijvoorbeeld in kleine groepjes aan opdrachten", "Het was heel praktisch, met plenty gelegenheid om te oefenen. De onderwerpen waren interessant" en "Je werd echt uitgedaagd om de taal te spreken, ook als je grammatica nog niet helemaal perfect was." Men vindt dat er voldoende aandacht is voor individuele doelstellingen: "Je kon altijd specifieke dingen inbrengen en je wensen aangeven", "Het was een klein clubje, dus je kwam voldoende aan bod", "Wij waren van uiteenlopend niveau. Daar werd goed op ingespeeld, met verschillende activiteiten en afwisseling in werkvormen" en "Het spreken was voor mij extra moeilijk omdat ik uit Zuid-Afrika kom en dingen af moest leren. Er was voldoende aandacht voor mijn probleem." Iemand voegt nog toe: "Mijn medestudenten hadden dezelfde hulpvragen, dus het sloot goed aan." Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: "Ik hoor van de cursisten terug dat het in het begin wat snel ging en er wat weinig tijd was om de spreekvaardigheid te oefenen", "Het bespreken van het huiswerk in de lessen nam veel tijd. Ik had liever samen nieuwe oefeningen gedaan en wat minder huiswerk gehad" en "Een tussentoets om je vorderingen te monitoren zou prettig zijn geweest."

Opleiders

Allen zijn goed te spreken over de opleiders. Acht van de negen referenten kennen hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men prijst hen om hun kennis en om hun persoonlijke en didactische kwaliteiten: "De docent heeft de verwachtingen goed gepeild. Hij was heel geduldig en heeft het supergoed uitgelegd", "De docent is zeer effectief. Zij kijkt goed naar wat voor alle deelnemers belangrijk is", "Zij was geweldig: aardig, behulpzaam en begripvol", "De docent was energiek en had er voldoende verstand van" en "Het was een native speaker. Hij had een sympathieke en bemoedigende manier van doen." Iemand voegt nog toe: "We hadden eerst een invaller. Die was heel anders dan de vaste docent, maar ze waren allebei erg goed."

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten die een oordeel geven over het trainingsmateriaal er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken en online lesstof. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het boek was geschreven door iemand aan de universiteit. Het was heel waardevol. We hebben ook een abonnement gekregen op de bibliotheek", "De oefeningen in het tekstboek waren heel goed. We hebben ook prima aanvullende materialen ontvangen" en "Het boek is goed geschikt als naslagwerk. Er staan veel uitdrukkingen in en verwijzingen naar waar je dingen kunt vinden. Het gaat ook een beetje over cultuur. Daarnaast kon je online veel vinden en kreeg je ook tips over films en websites. Het was allemaal uitstekend." Enkele overigens tevreden referenten zetten ieder nog een kritische noot: "De indeling in hoofdstukken in het boek was een beetje onlogisch en onhandig" en "De tweede editie van het boek is leuker dan de eerste. Hij is meer up-to-date en de grammatica wordt er overzichtelijker in gepresenteerd."

Degenen die een score 'drie' toekennen, geven hiervoor ieder de volgende reden: "Wat ik gemist heb, is video's om de spreekvaardigheid te ondersteunen" en "We hebben geen boek gekregen, alleen losbladige opdrachten. Ook kreeg je van tevoren niet iets om door te lezen." Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Over de accommodatie is een kleine meerderheid (zeer) tevreden; drie referenten kennen een score 'drie' toe en één ander toont zich ronduit ontevreden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De accommodatie is altijd prima", "Het gebouw is uitstekend. Het is makkelijk te vinden en de stoelen zijn comfortabel", "Het is hetzelfde gebouw als waar ik werk. Het is helemaal oké" en "Het lokaal is ruim en er zijn goede digitale voorzieningen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De projector maakte te veel lawaai en soms was het beeld slecht. De indeling van de ruimte was een beetje lastig" en "Het gebouw is oud. Het is niet storend, maar ook niet echt goed." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De ruimte waarin we les hadden was koud en de opstelling voldeed niet waardoor we zelf de setting moesten veranderen."

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Vier referenten tonen zich (zeer) tevreden, terwijl twee anderen een score 'drie' toekennen en één iemand ontevreden gestemd is. De overgebleven twee personen geven geen score, bij gebrek aan informatie. In sommige gevallen is er sprake van een eindtoets, een presentatie of opdracht(en). Men ontvangt veelal ook persoonlijk advies over een eventuele vervolgtraining. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik kreeg een goed en persoonlijk advies over een vervolgstudie", "Ik heb de feedback meegenomen en ben ermee aan de slag gegaan. Het is heel nuttig gebleken" en "De docent liet merken dat hij blij verrast was met onze presentaties. Erg leuk!" Meerdere deelnemers onder de referenten bevestigen desgevraagd dat zij een evaluatieformulier ter invulling aangeboden hebben gekregen. De enige referent die tevens opdrachtgever is, kan zich niet herinneren dat er met haar is geëvalueerd, maar geeft aan dat dit misschien met een collega is gebeurd. De referenten die neutraal stemmen motiveren hun score ieder als volgt: "We hebben geen toets gekregen. Ik had graag een soort eindbeoordeling gehad" en "We hebben geen certificaat of evaluatieformulier ontvangen. Wat ik ook gemist heb, is een talentcafé. We zijn zelf maar een groepje begonnen." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Op mijn certificaat stond dat ik 16 uur aan de studie had besteed, terwijl het er veel meer waren. Toen ik daarover aan de bel trok, is daar niet op gereageerd." Meerderen geven aan dat er voldoende mogelijkheden zijn om verder te studeren. "Ik wil in september verdergaan voor B2", zegt een referent. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Ik heb veel geleerd. Het heeft voldaan aan mijn verwachtingen", "Van horen zeggen is men tevreden over het resultaat", "Ik moet het nu verder zelf gaan doen, maar dit is een heel goede basis. De angst om Engels te praten is weg. Er is iets doorbroken en daar was deze cursus heel goed voor", "Ik hoor terug van klanten dat mijn spreekvaardigheid is verbeterd. Ook mijn grammatica en schrijfvaardigheid zijn beter", "Het is goed gelukt. Ik weet nu hoe ik een nette brief moet schrijven en welke websites mij verder kunnen helpen" en "Ik ben heel blij, Het was een belangrijke cursus voor mij. Het verschil met het vorige niveau is erg groot."

Organisatie en Administratie

Afgezien van twee neutraal gestemden, zijn allen goed te spreken over de organisatie en administratie. Degene die (zeer) tevreden stemmen zijn positief over de organisatie, de bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid: "De aanmelding is goed georganiseerd. Ik heb verder ook helemaal geen vragen gehad", "Ze zijn altijd bereikbaar als je hen nodig hebt" en "De docent is heel benaderbaar en behulpzaam. Je wordt goed geïnformeerd." De referenten die neutraal stemmen motiveren hun score ieder als volgt: "Ik had moeite met mijn registratie in het systeem en kreeg pas na een dag antwoord" en "Het is moeilijk zoeken in de digitale omgeving, bijvoorbeeld naar de inhoud van de cursus en naar waar je de klaslokalen kunt vinden."

Relatiebeheer

Verreweg de meeste referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. Van de overgebleven twee referenten is er één zeer tevreden gestemd en zegt: “Ze informeren je goed over het opleidingsaanbod. Ik vind het prettig op de hoogte te worden gehouden van nieuwe cursussen.” De ander kent een score ‘drie’ toe en motiveert zijn oordeel als volgt: “Ik vind de nieuwsbrieven een beetje algemeen en moest ook nogal zoeken op hun website. Een beetje persoonlijker benadering zo van: ‘Je hebt nu deze studie gedaan en wat dacht je hiervan?’ zou welkom zijn.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier van de vijf referenten die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er tevreden tot zeer tevreden over; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Enkele (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: “Volgens mij is het wel goedkoop voor wat je krijgt”, “Mijn faculteit vergoedt het, maar als die het niet zou betalen, zou ik de prijs ook goed vinden” en “Het was niet duur en je krijgt er veel voor.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Het zou goedkoper kunnen, met name voor familie van personeel.” Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Talencentrum RUG zijn alle referenten (zeer) tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, tonen zij zich vooral positief over de naar hun mening kwalitatief goede inhoud die op de persoon is afgestemd, en het goede eindresultaat: “Het niveau is heel hoog”, “De klas is klein en je krijgt veel gelegenheid om het spreken van de taal te oefenen”, “Er wordt persoonlijk afgestemd en aangesloten bij het niveau van iedere cursist”, “Het heeft mij zelfvertrouwen gegeven”, “Het is een beetje tailormade. De docent geeft aan het begin van de cursus verschillende opties, zoals spreken en schrijven, en houdt ook rekening met die individuele wensen” en “Het was heel intens. Je kunt enorm snel vooruitgaan. Een week kan al het verschil maken.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de opleidingen van Talencentrum aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen op 23-07-2024.

Algemeen

Het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen is gespecialiseerd in taal en taalvaardigheid, in spreken en schrijven, in elkaar verstaan. Het Talencentrum combineert academische expertise en kwaliteit met praktijkervaring. Trainingen focussen met name op taalgebruik in de praktijk van de cursist, waarbij uiteraard aspecten als woordenschat, uitspraak en grammatica aan bod komen. Het Talencentrum biedt taalcursussen Arabisch, Chinees, Duits, Engels, Frans, Italiaans, Japans, Koreaans, Portugees, Nederlands, Russisch, Spaans en Zweeds. Het Talencentrum organiseert diverse soorten taalcursussen, zowel op groepsniveau als op individueel niveau. Naast taalcursussen organiseert het Talencentrum workshops en trainingen in academische, interculturele en zakelijke communicatievaardigheden. Voor alle trainingen geldt dat er gestreefd wordt naar maximale praktische toepasbaarheid voor de deelnemers. Daarnaast heeft het Talencentrum een vertaal- en correctiedienst, ontwerpt het toetsen en assessments en geeft het individuele taaladviezen. Het Talencentrum werkt niet alleen voor studenten en medewerkers van de Rijksuniversiteit Groningen, maar zeker ook voor mensen daarbuiten. Er worden zowel cursussen binnen het open aanbod als trajecten op maat aangeboden.

Kwaliteit

De doelen van het taalvaardigheidsonderwijs worden beschreven in termen van het Common European Framework of Reference; hierin wordt omschreven welke kennis en vaardigheden men moet ontwikkelen om effectief in een taal te kunnen communiceren. Bij cursussen op een hoger niveau (vanaf B1) wordt gesproken in de taal die de cursisten willen leren en wordt er zo concreet mogelijk lesgegeven. Dit is niet het geval bij de lagere niveaus. Het gebruik van een steuntaal is daarom zeker nodig. De cursist staat centraal bij het Talencentrum. Cursisten zijn de spil van het onderwijs en van hen wordt een actieve leerhouding verwacht. De docent speelt hierbij een belangrijke rol en die dient ervoor te zorgen dat de werkvormen waarvoor wordt gekozen, een actieve leerhouding bij de cursisten stimuleren. Het Talencentrum heeft een vaste staf met daarin ongeveer 50 docenten; daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van een ongeveer net zo grote groep oproep- of freelancekrachten. Het Talencentrum hecht grote waarde aan het leveren van kwaliteit en biedt medewerkers de mogelijkheid om optimaal bij te blijven op hun vakgebied door deel te nemen aan diverse workshops of studiedagen. Daarnaast worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarbij docenten in elkaars lessen kijken en op die manier van elkaar leren. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, vormen een belangrijk uitgangspunt voor het Talencentrum. Indien hier verbeterpunten uit naar voren komen, wordt er altijd actie ondernomen. Voorafgaand aan elke training op maat wordt een intakegesprek gehouden. Hierbij wordt het niveau van de deelnemer vastgesteld en wordt er besproken wat de wensen en verwachtingen zijn. Hiermee wordt dan tijdens de training rekening mee gehouden.

Continuïteit

Onder andere door vele jaren ervaring (sinds 1988) heeft het Talencentrum inmiddels een grote inhoudelijke expertise. Binnen de Rijksuniversiteit Groningen heeft zij een goede reputatie, maar ook daarbuiten is het Talencentrum steeds bekender. Dat is iets waar hard aan wordt gewerkt; onder meer door publicaties en door contacten te leggen met diverse bedrijven wordt geprobeerd om meer naamsbekendheid buiten de universiteit te krijgen. Ook wordt er door het Talencentrum continu gewerkt aan nieuwe en verbeterde cursussen. De cursus interculturele communicatie is daar een voorbeeld van. Omdat mensen in de huidige samenleving steeds vaker met andere culturen in aanraking komen, ook op de werkvloer, is het belangrijk om hier goed mee om te gaan. Het Talencentrum helpt met deze training de interculturele sensitiviteit van mensen te ontwikkelen en te verbeteren. Ook wordt ervoor gezorgd dat veel cursussen zowel face-to-face als online gegeven kunnen worden, wordt er hoog ingezet op e-learning en het gebruik en ontwikkelen van innovatieve lesmethodes. Door deze pro-actieve houding en door de informatie die tijdens het bezoek aan Cedeo is verstrekt in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van het Talencentrum voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen beschikt over een ruime mate aan deskundigheid op de volgende kerngebieden: cursussen en trainingen, toetsen en assessments en vertalen en corrigeren. Alle trainingen worden in nauwe samenspraak met opdrachtgever, cursist, docent en sectiehoofd ontwikkeld zodat er een optimaal programma kan worden geboden. Bij maatwerkprogramma's wordt de inhoud van de lessen specifiek afgestemd op de persoonlijke wensen en doelstellingen van de opdrachtgever en waar nodig kan de focus ook tijdens de cursus nog verlegd worden naar andere onderwerpen die voor de opdrachtgever van belang zijn. Hiertoe vinden er regelmatig gesprekken plaats tussen de opdrachtgever en het sectiehoofd en in later stadium met de betrokken docent. Bij veel standaardtaalcursussen wordt het sterk aangeraden, of is het soms zelfs verplicht, om vooraf een spreekuur te bezoeken om de docent te spreken. Hierin wordt dan bekeken welke cursus het meest geschikt is voor deze specifieke deelnemer. Door deze wijze van werken sluit het aanbod van het Talencentrum goed aan op de vraag en is er een grote tevredenheid onder de deelnemers.

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