

Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

02-06-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Elycio Talen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②				40%	20%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	30%

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

- ② Vier van de tien referenten hebben de opleiding incompany gevolgd, waardoor er geen score is gegeven.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Elycio Talen nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject bij Elycio Talen wordt door de referenten omschreven als persoonlijk, flexibel en goed afgestemd. Voor veel organisaties is er al sprake van een langdurige samenwerking, waarbij maatwerktrajecten in goed overleg worden afgestemd op de doelgroep. "Ik ben de opdrachtgever van dit maatwerktraject. Ik meld deelnemers aan en overleg deels over het maatwerk. Het grootste deel stemmen de deelnemers vervolgens zelf af met Elycio Talen. Dit verloopt heel goed," aldus een referent. In veel gevallen is er sprake van herhaalde of doorlopende samenwerking. "De samenwerking bestaat inmiddels al drie jaar. We hebben meerdere trajecten lopen en elke drie maanden evalueren we met Elycio Talen wat er loopt en wat er nodig is," licht een andere referent toe.

De communicatie vooraf wordt overwegend als duidelijk en tijdig ervaren, hoewel één deelnemer aangeeft dat het in het begin wat rommelig verliep door verschillende contactpersonen: “De informatie was duidelijk, maar door wisselende contactpersonen was het in het begin wat stroef.” Sinds de aanstelling van een vaste accountmanager is deze situatie volgens meerdere referenten sterk verbeterd. De intake wordt door deelnemers gezien als een belangrijk en waardevol onderdeel van het voortraject. “Ik heb een intake gehad om mijn doelen te bespreken en kon zelf aangeven wat ik wilde bereiken. Dat is goed doorgegeven aan de docent,” aldus een deelnemer. Ook deelnemers die eerder met Elycio Talen hebben gewerkt, kiezen opnieuw bewust voor de samenwerking. “Ik kende Elycio Talen al van een eerdere training. Na een intake wist ik zeker dat dit weer de juiste keuze was.” Het voortraject kenmerkt zich dan ook door maatwerk, persoonlijk contact, meedenken en een duidelijke structuur, een combinatie die zorgt voor een prettige en effectieve start van de opleiding.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma bij Elycio Talen wordt door referenten omschreven als duidelijk, flexibel en goed afgestemd. In vrijwel alle gevallen vindt er vooraf overleg plaats over de inhoud, duur en vorm van de training. Deze afstemming gebeurt op basis van een intakegesprek en wordt formeel vastgelegd in een offerte. “Na de intake krijg ik altijd een offerte. Daarin staat alles: de kosten, het gewenste niveau en de indeling van de training. Die deel ik dan weer met de manager van de deelnemers,” legt een referent uit. Elycio Talen stelt op basis van deze input een planning op en verzorgt de verdere uitvoering, waarbij er ruimte blijft voor aanpassingen indien nodig. De trainingen zijn vrijwel altijd maatwerk en afgestemd op individuele leerdoelen of de wensen van de organisatie. “Het programma is heel duidelijk en Elycio Talen denkt daar goed in mee,” vertelt een tevreden opdrachtgever. Deelnemers kunnen vaak kiezen tussen fysieke bijeenkomsten, online lessen of een combinatie daarvan. “Ik kon het één-op-één volgen met een docent. De eerste les was op locatie als kennismaking, daarna zijn we online verdergegaan,” zegt een deelnemer. Vooraf vindt er doorgaans een intake plaats met de deelnemers van de taaltraining, waarin doelen worden besproken en het startniveau wordt bepaald. Deze vorm van maatwerk wordt door alle referenten gewaardeerd, omdat er nauwkeurig wordt gekeken naar de persoonlijke leerdoelen. Dankzij deze gestructureerde en flexibele aanpak verloopt het opleidingsprogramma volgens de meeste referenten soepel en zonder noemenswaardige knelpunten. “Dit loopt nu eigenlijk vanzelf,” aldus een referent die al langere tijd samenwerkt met Elycio Talen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen bij Elycio Talen wordt door referenten als zeer positief omschreven. Zowel in individuele trajecten als in groepssessies staat maatwerk centraal, waarbij voortdurend wordt afgestemd op de leerbehoeften van de deelnemer. Vooral de een-op-een begeleiding wordt als effectief en waardevol ervaren. “Het was fijn dat het een-op-een was, hierdoor heb ik echt veel uit de training kunnen halen,” vertelt een deelnemer. Een ander vult aan: “De uitvoering was heel prettig. We oefenden steeds gericht op onderwerpen die voor mij relevant waren. Alles ging online en dat werkte verrassend goed, vooral voor spreken en luisteren. “De flexibiliteit en persoonlijke benadering van de docenten worden als sterke punten genoemd. Zij stemmen de inhoud af op de individuele leerdoelen en interesses van de deelnemer. “Het was precies zoals afgesproken. De docent had echt dingen op maat voor mij bedacht, ook op basis van mijn eigen interesses,” aldus een tevreden referent. Dit sluit aan bij het beeld dat Elycio Talen per deelnemer kijkt naar wat er nodig is, en daarop het lesprogramma aanpast. Ook groepssessies verlopen over het algemeen goed. “De groepssessies gaan goed. Ze kijken echt naar het niveau van de deelnemers. Natuurlijk zit er weleens een uitschieter tussen, maar over het algemeen gaat het goed,” merkt een referent op. Het merendeel van de deelnemers behaalt dan ook het beoogde niveau. Als dit niet lukt, ligt dat meestal aan persoonlijke inzet en niet aan de begeleiding. Er is regelmatig overleg over de voortgang, waarbij bijsturing mogelijk is als dat nodig is. “We hadden een deelnemer waarbij het wat minder liep door de docent. Daar is direct op ingespeeld en dat is heel goed opgepakt,” geeft een referent aan. Samengevat verloopt de uitvoering soepel, persoonlijk en resultaatgericht.

Opleiders

De opleiders van Talen worden door referenten omschreven als zeer kundig, betrokken en goed afgestemd op de leerbehoeften van de deelnemers. Zowel in individuele trajecten als in groepssessies weten de docenten de juiste toon en het juiste niveau te vinden, waarbij ze goed inspelen op persoonlijke wensen en voortgang. “De docent is heel goed. Ze luistert echt naar wat ik wil bereiken met de opleiding en denkt actief mee over hoe dat het best kan,” vertelt een deelnemer enthousiast. “Ze nam zelfs mijn interesses mee en kwam bijvoorbeeld met een lijst van BBC-series die goed zijn voor taalontwikkeling.” Ook groepssessies verlopen prettig dankzij vaste docenten die zorgen voor een veilige, leerzame omgeving. “Het zijn groepssessies met vaste docenten. De begeleiding is heel goed en er is ook een eindevaluatie,” aldus een tevreden referent. De aanpak van de opleiders is persoonlijk en resultaatgericht. “Ik wilde meer aan de slag met grammatica, en daar ging mijn docent meteen op in,” vertelt een deelnemer. De sfeer tijdens de lessen wordt als positief en stimulerend ervaren. “Hele fijne sfeer. Mijn docent stemde goed af op mijn voortgang. Het bleef op niveau en bood genoeg uitdaging,” aldus een referent. Dankzij intakegesprekken vooraf zijn docenten goed in staat om hun aanpak af te stemmen op het taalniveau van de groep of het individu. “De docenten houden vooraf een intake om het niveau te bepalen. Ze weten precies hoe ze dat moeten aanpakken,” zegt een deelnemer. Samengevat worden de opleiders geprezen om hun deskundigheid, persoonlijke begeleiding en motiverende aanpak waarmee zij deelnemers effectief helpen groeien in hun taalvaardigheid.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bij Elycio Talen wordt door referenten als bruikbaar, actueel en goed afgestemd op de persoonlijke leerdoelen omschreven. Deelnemers ontvangen standaard lesmateriaal, zoals boeken en werkboeken, dat wordt aangevuld met extra materiaal op basis van hun niveau en specifieke behoeften. “Ik kreeg boeken, grammaticaliijsten en een werkboek. Het was goed afgestemd op wat ik nodig had,” vertelt een deelnemer. Ook de flexibiliteit in het gebruik van het materiaal wordt gewaardeerd. “Er is een vaste basis, maar de docent gebruikt alleen wat echt van toepassing is,” aldus een referent. Docenten vullen het lesmateriaal regelmatig aan met eigen bronnen, zoals luistertips of praktische oefeningen die aansluiten bij de interesses van de deelnemer. “Naast het boek gaf mijn docent ook tips, zoals: ‘Luister hier eens naar’, en dat hielp echt,” vertelt een deelnemer. Het materiaal blijkt bovendien ook na afloop van de training nog van waarde. “Het is materiaal dat ik nog steeds gebruik. Heel bruikbaar, ook als naslagwerk,” zegt een andere referent. Ook deelnemers die uitsluitend met standaardmateriaal werken, zijn tevreden. “Er waren gewoon boeken die ik heb gebruikt, en de docent nam zelf ook nog extra dingen mee. Het was prima,” klinkt het positief. Samenvattend sluit het trainingsmateriaal van Elycio Talen goed aan op de inhoud van de lessen en de leerdoelen van de deelnemers, met voldoende ruimte voor maatwerk en persoonlijke aanvulling waar nodig.

Accommodatie

De accommodatie van de trainingen bij Elycio Talen varieert per traject en wordt over het algemeen als goed beoordeeld. Afhankelijk van de behoefte en gemaakte afspraken vinden de lessen online, op locatie bij Elycio Talen of incompany plaats. “De trainingen vonden zowel op locatie als online plaats, afhankelijk van de afstemming,” vertelt een referent. De online lessen worden als praktisch en efficiënt ervaren, vooral vanwege de tijdswinst. “Online werkte heel goed, dat viel mij erg mee. Het scheelde ook veel reistijd,” aldus een deelnemer. Voor trainingen die op een Elycio-locatie plaatsvinden, zijn de bereikbaarheid en faciliteiten in orde. “De locatie in Rijswijk is goed bereikbaar en alles is aanwezig. Ze hebben daar een aparte zaal waar getraind kan worden,” merkt een tevreden referent op. In veel gevallen wordt echter gekozen voor een incompany-opzet, waarbij de training bij de organisatie zelf wordt verzorgd. Vier van de tien referenten geven geen beoordeling op dit onderdeel, omdat hun traject volledig incompany plaatsvond. Elycio Talen biedt ook ruimte voor een combinatie vormen. “We hebben een pilot gedraaid in Roermond; dat is goed bevallen. Die was online, maar nu geven we de voorkeur aan fysiek,” licht een referent toe. Deze flexibiliteit in lesvorm en locatie wordt gewaardeerd en sluit goed aan bij de maatwerkaanpak van Elycio Talen. Al met al worden zowel de fysieke als online accommodaties als professioneel en passend ervaren.

Natraject

Het natraject bij Elycio Talen is over het algemeen beperkt, maar wordt door referenten als passend ervaren bij de aard van de taaltrainingen. In veel gevallen stopt het traject na de laatste les, waarbij deelnemers het lesmateriaal behouden als naslagwerk. Enkele referenten geven aan dat er een eindevaluatie plaatsvindt, vaak in de vorm van een gesprek met de docent of een laatste gezamenlijke sessie waarin wordt teruggeblikt op de leerdoelen. “Er was een eindevaluatie aan het eind van de training, waarin de voortgang goed werd besproken,” vertelt een deelnemer. In andere situaties blijft de mogelijkheid tot vervolgtrainingen bestaan, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer wil doorgroeien naar een hoger taalniveau. Organisaties geven aan dat zij bij nieuwe leerbehoeften eenvoudig opnieuw contact kunnen opnemen, waarbij Elycio Talen snel en flexibel schakelt. “We hebben geen formeel natraject, maar zodra er weer behoefte is aan scholing, is Elycio Talen benaderbaar en denken ze direct mee,” aldus een referent. Certificaten worden in sommige gevallen verstrekt, afhankelijk van de inhoud en duur van de training. Een referent die het natraject met een neutrale score beoordeelt, merkt op dat een eindevaluatie met de docent wel degelijk van toegevoegde waarde zou kunnen zijn: “Ik heb het tot nu toe niet gehad, maar denk wel dat dit waardevol is om de kwaliteit te waarborgen.” Al met al sluit het huidige niveau van nazorg aan bij de verwachtingen van deelnemers en opdrachtgevers: helder, laagdrempelig en met ruimte voor vervolg indien gewenst.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de trainingen bij Elycio Talen worden over het algemeen als professioneel en goed gestructureerd ervaren, al noemen enkele referenten punten ter verbetering. De meeste deelnemers zijn tevreden over de bereikbaarheid en de snelheid waarmee Elycio Talen zaken oppakt. “Ze zijn heel goed bereikbaar. Bij vragen word ik snel geholpen, en onze accountmanager is ook goed bereikbaar. Dat werkt prettig samen,” zegt een referent. Ook het inplannen van de trainingen verloopt meestal soepel: “De organisatie was goed geregeld, de offerte was duidelijk.” Toch komt het voor dat de communicatie met meerdere contactpersonen als onduidelijk wordt ervaren. “Het inplannen ging goed, maar de communicatie verliep via verschillende personen. Een vast aanspreekpunt en een duidelijkere offerte zouden prettiger zijn,” aldus een deelnemer. Ook bij gebruik van het online portaal zijn er verbeterpunten: niet alle informatie is altijd up-to-date. “In het portaal konden we alles zien, maar sommige gegevens klopten niet. We hebben dat toen met de docent afgestemd, en dat werkte goed,” geeft een referent aan. De samenwerking wordt verder als flexibel en oplossingsgericht omschreven. “Dit gaat goed, ze pakken het snel op en denken flexibel mee,” klinkt het positief. Tegelijkertijd wijzen enkele referenten op het belang van continuïteit in het contact. “In het begin had ik een accountmanager, daarna niet meer. Er was geen overdracht, dat zou wel prettig zijn geweest,” vertelt een deelnemer. Ook is er behoefte aan meer inzicht in de overdracht tussen trainers en de borging van kwaliteit. “Er zijn meerdere trainers betrokken. Maar is er dan ook een overdracht of evaluatie? Die informatie ontbreekt,” merkt een opdrachtgever op. Kortom, Elycio Talen biedt een goed georganiseerde dienstverlening met sterke bereikbaarheid en flexibiliteit, maar er is ruimte voor verbetering op het gebied van consistente communicatie en kwaliteitsbewaking.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Elycio Talen wordt door de meeste referenten omschreven als prettig, snel en professioneel, met ruimte voor verdere optimalisatie. In veel gevallen verloopt het contact rechtstreeks met een vaste contactpersoon op de afdeling planning. “Ik heb een vast aanspreekpunt op de afdeling planning, dat verloopt heel goed,” aldus een tevreden referent. Deze persoonlijke benadering wordt gewaardeerd, omdat het zorgt voor korte lijnen en duidelijke afstemming. Ook wordt genoemd dat reacties vanuit Elycio Talen doorgaans snel en adequaat zijn. “Verder wordt er heel snel gereageerd,” geeft een deelnemer aan. In andere gevallen fungeert de docent als primair aanspreekpunt gedurende het traject. “Mijn contact was voornamelijk de docent,” vertelt een deelnemer. Dit directe contact werkt goed voor het inhoudelijke verloop van de training, maar laat in sommige situaties ruimte voor verbetering in de bredere klantrelatie.

Een referent merkt op: “Het is verder oké, maar er valt nog wel wat uit te halen.” Hiermee doelt men met name op het benutten van structureel contact buiten de lessen om, zoals voortgangsgesprekken of bredere afstemming over toekomstige trajecten. De communicatie rondom offertes wordt als helder en gestructureerd ervaren. Tegelijkertijd geven enkele referenten aan dat het contact over het grotere geheel van de samenwerking actiever kan worden ingericht, bijvoorbeeld om beter in te spelen op veranderende opleidingsbehoeften. Dit zou de samenwerking, die door alle gesproken referenten al als zeer positief wordt ervaren, verder kunnen versterken. Samengevat biedt Elycio Talen een betrouwbaar en persoonlijk relatiebeheer met vaste aanspreekpunten en snelle communicatie. Tegelijkertijd zijn er nog kansen om het klantcontact op strategisch niveau te verdiepen en te verduurzamen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Elycio Talen wordt door referenten overwegend positief beoordeeld. De kosten worden als passend gezien in verhouding tot de geboden kwaliteit en de mate van persoonlijke begeleiding. Met name de één-op-één trajecten worden als zeer waardevol ervaren en rechtvaardigen volgens deelnemers de prijs. “Ik vind het prima en acceptabel, helemaal voor een één-op-één traject,” vertelt een deelnemer. Een ander vult aan: “Het is niet goedkoop, maar de kwaliteit is heel goed, dus ik ben er tevreden over.” Ook de flexibiliteit in het aanbod, met zowel klassikale als individuele trajecten, draagt volgens opdrachtgevers bij aan een goede balans tussen prijs en kwaliteit. “We hebben zowel klassikale als één-op-één trajecten, en ik vind de prijs daarin heel passend. We zijn daar tevreden over,” aldus een referent. De mogelijkheid om deelnemers individueel te begeleiden wordt als een belangrijke meerwaarde gezien: “Het is marktconform, en heel fijn dat deelnemers individueel zo goed begeleid kunnen worden. Je krijgt echt waar voor je geld,” zegt een opdrachtgever. Hoewel niet iedereen het exacte bedrag nog weet, wordt het tarief in verhouding tot de geboden dienstverlening zelden als te hoog ervaren. “Ik weet niet precies meer wat het kostte, maar ik vond het wel passend,” meldt een deelnemer. Slechts in één geval wordt opgemerkt dat het een aanzienlijk bedrag betreft, maar ook dan overheerst tevredenheid: “Het is een groot bedrag, maar we zijn tot nu toe tevreden.” Samenvattend wordt de prijs-kwaliteitverhouding als passend tot goed beoordeeld, dankzij de persoonlijke aanpak, de inhoudelijke kwaliteit en het flexibele aanbod van Elycio Talen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking met en de opleidingen van Elycio Talen is groot onder de referenten. Zowel inhoudelijk als organisatorisch wordt de dienstverlening als waardevol, professioneel en betrouwbaar omschreven. De persoonlijke benadering en maatwerkgerichte aanpak maken voor veel deelnemers en opdrachtgevers een duidelijk verschil. De trainingen worden niet ervaren als standaardtrajecten, maar als opleidingen die echt aansluiten op individuele en organisatorische behoeften. “De korte lijntjes en het directe contact met je eigen docent vond ik echt een sterk punt. In een vervolgtraject zou ik zeker weer voor dezelfde docent kiezen,” vertelt een tevreden deelnemer. De één-op-één-benadering zorgt volgens meerdere referenten voor meer diepgang, betrokkenheid en beter leerresultaat. “Het resultaat is niet te vergelijken met een groepsessie. Dit traject is echt van waarde geweest,” geeft een deelnemer aan. Ook op organisatieniveau wordt Elycio Talen gezien als een proactieve en meedenkende partner. “Vorig jaar had ik een grote groep voor een opfriscursus. Na de intake dacht Elycio Talen meteen mee over groepsindeling, programma en kosten. Dat vond ik echt sterk,” aldus een opdrachtgever. Deze proactieve houding, gecombineerd met flexibiliteit en snel schakelen, wordt breed gewaardeerd. “De contacten zijn top. Die onderhouden ze heel goed,” zegt een andere referent. De recente aanstelling van een vaste accountmanager draagt volgens meerdere gesprekspartners positief bij aan de continuïteit in de samenwerking: “We hebben nu net een jaar een nieuwe accountmanager, en we zijn heel tevreden over de samenwerking.” Tegelijkertijd worden ook enkele verbeterpunten benoemd. De eerdere wisseling van contactpersonen wordt als verwarrend ervaren en het online portaal biedt nog ruimte voor verbetering. “Het portaal kan verder worden ontwikkeld en de administratieve stappen mogen iets korter,” zegt een deelnemer. Ook het facturatieproces kan volgens sommigen efficiënter. Desondanks overheerst een positief beeld. “Ik vind het vooral sterk dat ze snel kunnen schakelen en echt met ons meedenken,” concludeert een referent. Elycio Talen wordt gezien als een betrokken en professionele opleider met oog voor de klant en een sterke focus op maatwerk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Elycio Talen op 02-06-2025.

Algemeen

Elycio Talen verzorgt al meer dan 55 jaar zakelijke taaltrainingen op maat voor professionals in het bedrijfsleven, de non-profitsector en de overheid. De kracht van Elycio zit in de flexibiliteit en maatgerichtheid: trainingen worden aangepast aan zowel de leerdoelen als de agenda van de deelnemer. Naast maatwerktrajecten en incompanytrainingen biedt Elycio ook open inschrijvingen, e-learning en blended trajecten aan. Ook spoedcursussen en intensieve programma's zijn mogelijk. Dankzij de negen vestigingen verspreid over Nederland is er voor elke organisatie een passende oplossing. Dit verslag richt zich op de maatwerktrainingen. Het gesprek vond plaats met directeur: R. Amsterdam.

Kwaliteit

Elycio Talen investeert structureel in kwaliteit. Het team bestaat uit ruim 300 professionals, waarvan circa 40 tot 50 vaste medewerkers en een flexibele schil van zo'n 250 experts. Elke training begint met een grondige intake, inclusief een schriftelijke en mondelinge toetsing én een inventarisatie van de werkcontext. Op basis hiervan wordt een persoonlijk leerplan opgesteld. De trainers, allen native speakers met didactische ervaring, stemmen hun aanpak af op de sector, het vakjargon en de dagelijkse praktijk van de deelnemer. Zo wordt elke training een maatwerktraject. Daarnaast adviseren de trainers het afgestemde opleidingsprogramma voor het beste resultaat binnen het budget en studiemogelijkheden van de cursist, dat in een persoonlijk leerplan wordt vervat. Elycio Talen zorgt er altijd voor dat iedere klant wordt gekoppeld aan de juiste trainer.

Tijdens de cursussen is er veel aandacht voor vakjargon, zakelijke en sociale omgangsvormen, en concrete situaties waarin de deelnemer de taal gebruikt. Hierdoor is het geleerde direct toepasbaar in de dagelijkse werkomgeving. Daarnaast houdt Elycio Talen ook rekening met de persoonlijke interesses van de cursisten om de leerervaring zowel effectiever als plezieriger te maken. Tijdens het traject is er ruimte voor bijsturing en na afloop volgt een advies voor het duurzaam borgen van de opgedane taalvaardigheden. De inzet van werkvormen zoals 'flipping the classroom' stimuleert actieve participatie en eigenaarschap bij de cursist. De kwaliteit wordt geborgd door de intensieve betrokkenheid van de trainers gedurende het hele traject. Zij zorgen ervoor dat deelnemers hun leerdoelen daadwerkelijk behalen - iets wat herhaaldelijk wordt bevestigd in het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd. Elycio Talen is bovendien opnieuw ISO-9001 gecertificeerd, waarmee de organisatie haar structurele kwaliteitszorg verder onderbouwt.

Continuïteit

De persoonlijke benadering en coachende rol van de trainers maken Elycio Talen tot een onderscheidende opleider in de markt. Deze aanpak vraagt om flexibiliteit van zowel de organisatie als de individuele trainers, maar zorgt tegelijkertijd voor gemotiveerde deelnemers en langdurige samenwerkingen. Klanten zijn actief in uiteenlopende sectoren, waaronder zowel publieke als private organisaties. De vertrouwensrelatie die ontstaat door deze persoonlijke werkwijze, draagt bij aan een hoge mate van klanttevredenheid en herhaalopdrachten. De informatie die tijdens het bezoek is gedeeld, in combinatie met positieve klanttevredenheidscijfers, bevestigt dat de continuïteit van Elycio Talen ook voor de komende jaren goed is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De gesproken referenten tijdens het klanttevredenheidsonderzoek geven aan dat Elycio Talen goed luistert en actief meedenkt. De trainingen sluiten goed aan op de dagelijkse praktijk, de trainers zijn deskundig en de samenwerking verloopt soepel. De persoonlijke benadering wordt breed gewaardeerd en draagt bij aan een hoge klantloyaliteit. Nieuwe klanten komen vaak via mond-tot-mondreclame. Daarnaast beschikt Elycio over een vaste, vertrouwde klantenkring; de langdurige samenwerkingen onderstrepen de kwaliteit en betrouwbaarheid van de organisatie. De website biedt een duidelijk overzicht van het trainingsaanbod. Veel cursisten komen, via mond-tot-mond reclame, uit de directe omgeving van een van de negen locaties die Elycio verspreid over het land heeft.

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