

Klanttevredenheidsonderzoek

Vereniging Alliance Française des Pays-Bas

03-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Vereniging Alliance Française des Pays-Bas 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			20%	70%	
Accommodatie			20%	80%	
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer③			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tevredenheid over het voortraject is over het algemeen positief. Meerdere respondenten melden zich aan vanwege de sterke reputatie en lange bestaansgeschiedenis. Sommigen kennen de naam van eerdere cursussen of via familie. Een van hen zegt daarover: "Mijn tante heeft vroeger cursussen bij hen gevolgd - het is gewoon een bekende naam, die al jaren staat voor kwaliteit." Anderen noemen dat zij het instituut nog kennen van school of het via-via is aangeraden. Daarnaast speelt voor verschillende respondenten mee dat er nog fysieke lessen worden aangeboden, iets wat niet meer vanzelfsprekend is. Eén persoon licht toe: "Ik wilde Franse les volgen en zij waren een van de weinige die nog live trainingen boden. Dat vond ik echt een pluspunt."

Het inschrijfproces verloopt in de meeste gevallen soepel. Mensen geven aan dat aanmelden eenvoudig is en dat er goede ondersteuning is bij het bepalen van het juiste niveau. Een kennismakingsavond vooraf wordt als prettig ervaren, net als de duidelijke toelichting bij het cursusaanbod. Er zijn wel enkele praktische verbeterpunten. Zo geeft een respondent aan dat de informatie over vervolgcursussen en exacte lestijden sneller beschikbaar mag zijn: "Als je cursus bijna af is, wil je eigenlijk direct weten wanneer de volgende start. Die informatie komt nu wat traag." Ook wordt benoemd dat het op de website niet altijd meteen duidelijk is hoe laat de lessen beginnen.

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten vinden de website duidelijk, overzichtelijk en behulpzaam bij het oriënteren op het aanbod. Bijna iedereen raadpleegt de site voorafgaand aan inschrijving en ervaart deze als logisch opgebouwd en informatief. Meerdere personen noemen het prettig dat je vooraf een kleine test kunt doen om je niveau in te schatten, wat helpt bij het kiezen van een passende cursus. Eén van hen vertelt: "Wat fijn was is dat het heel overzichtelijk was, en dat je ook geholpen werd met welk niveau je moest instappen - het was super geregeld."

Tegelijkertijd wordt door één persoon opgemerkt dat de site enigszins verouderd oogt en dat niet alle informatie altijd volledig klopt. Zo stond bij een cursus vermeld dat deze uit zes modules zou bestaan, terwijl het programma uiteindelijk anders was ingericht. Hoewel dit geen grote belemmering vormde, wordt wel gesuggereerd dat de actualiteit van de informatie op onderdelen verbeterd kan worden.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt over het algemeen positief beoordeeld. Respondenten ervaren de lessen als duidelijk en gestructureerd, met voldoende ruimte voor interactie, oefening en persoonlijke aandacht. Er wordt gewerkt met diverse didactische werkvormen, waaronder spreken, luisteren, schrijven, lezen en groepsopdrachten. Eén van hen zegt hierover: "Er werd genoeg afgewisseld in de lessen tussen luisteren en opdrachten doen waardoor je goed je aandacht erbij kon houden." De groepssamenstelling komt regelmatig terug in de feedback. De kleinschalige opzet wordt gewaardeerd, omdat er hierdoor veel persoonlijke aandacht is. Tegelijkertijd worden er kanttekeningen geplaatst bij het niveauverschil binnen groepen. Zo zegt iemand: "Heel fijn dat het kleine groepen waren waardoor je echt bij de les wordt gehouden en ook veel persoonlijke aandacht krijgt." Een ander merkt op: "Soms zitten er ook wel eens mensen bij die gewoon echt het niveau niet hebben." En een derde: "De groep was wel vrij oud, dus ik had niet zoveel aansluiting." De lesduur van twee tot 2,5 uur wordt passend gevonden bij de hoeveelheid stof. Een deelnemer geeft aan: "De cursus duurde twee uur en dat vond ik precies goed. Alles kwam aan bod zonder dat het te veel werd." Twee respondenten geven een neutrale score. Eén van hen noemt grote verschillen tussen modules als aandachtspunt. De ervaring is sterk afhankelijk van de invulling door de docent, wat leidt tot wisselende kwaliteit. Ze merkt op: "Sommige deden bijvoorbeeld iets extra's zoals een Franse chanson bespreken, anderen deden allemaal spelletjes die wat minder aansloten." De ander vraagt zich af of de relatief korte cursus voldoende effect heeft gehad: "Ik heb twee cursussen gedaan, maar vroeg me af of het me echt iets opgeleverd heeft want het waren maar vijf bijeenkomsten."

Opleiders

De deskundigheid van de docenten wordt breed erkend. Ook hun didactische kwaliteiten worden gewaardeerd: deelnemers ervaren dat de uitleg helder is en dat er voldoende ruimte is voor vragen. Een van hen zegt: "De docent zorgt echt dat je het snapt en ze is heel geduldig. Ik had nooit het gevoel dat ik te veel vragen stelde." Daarnaast is er oog voor de persoonlijke benadering van de docent. De sfeer in de lessen wordt mede door hun betrokkenheid als prettig ervaren. Eén respondent benoemt: "Wat zij heel goed doet, is dat er rondom het programma ingehaakt wordt op wat er dan ook gebeurt, bijvoorbeeld op vragen van ons." Toch zijn er ook aandachtspunten. Sommige respondenten hebben meerdere docenten gehad, wat leidt tot verschillen in aanpak en aansluiting. Eén deelnemer merkte bijvoorbeeld op dat een docent vooral werkte met spelvormen die minder aansloten bij een oudere groep: "Het leek alsof ze vooral veel met kinderen werkte. Toen we aangaven dat we daar niet zo'n behoefte aan hadden, reageerde ze een beetje gevoelig. Dat was jammer, want het was een groep met veel oudere mensen." Ook wordt genoemd dat beginnende docenten soms nog zoekend zijn in praktische zaken. Ten slotte geeft een enkele respondent aan dat niet alle docenten even sterk zijn in het uitleggen van grammatica. "Er is best een groot verschil in kwaliteit van docenten. Ik heb een docent gehad die supergoed was in grammatica uitleggen maar ook een docent die het echt niet kon overbrengen."

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn positief over het opleidingsmateriaal. Ze vinden het bruikbaar en goed inzetbaar naast de lessen. Er wordt gewerkt met boeken, online materiaal en aanvullende documenten zoals samenvattingen en kopieën. Wel wordt benadrukt dat het materiaal vooral goed te gebruiken is mét uitleg van de docent. Zoals één persoon het omschrijft: “Je hebt een boek, maar de begeleiding van de docent is nodig omdat het boek wel redelijk beknopt dingen uitlegt qua grammatica.” Respondenten noemen dat ze de interactieve elementen waarderen: “Er zit een QR-code in het boek die je kan scannen en dan krijg je een oefening. Dat is heel leuk.” Tegelijkertijd wordt genoemd dat sommige documenten moeilijk terug te vinden zijn in het online portaal, of per docent verschillend worden gedeeld. Twee respondenten geven een neutrale score. Eén van hen noemt het lesboek lastig te gebruiken zonder uitleg en vond het online materiaal slecht vindbaar: “Het lesboek is echt niet te gebruiken zonder dat je uitleg hebt gehad.” De ander geeft aan dat er telkens een nieuw boek moet worden aangeschaft, terwijl er tijdens de les regelmatig gewerkt wordt met kopieën van ander materiaal: “Iedere keer moest je een ander boek kopen en dan kregen we weer kopietjes van boeken die de docenten zelf beter vinden. Dat is een beetje zonde van het geld.” Eén respondent onthoudt zich van een oordeel, omdat de cursus zich volledig richtte op spreekvaardigheid en er geen lesmateriaal werd gebruikt.

Accommodatie

De accommodaties worden over het algemeen positief beoordeeld. Respondenten noemen de locaties netjes, goed ingericht en prettig bereikbaar, zowel met de auto als het openbaar vervoer. De ligging nabij stations wordt als een voordeel gezien: “De locatie in Utrecht was prima, en ook vlak bij het centraal station - dat is echt handig.” Ook parkeren blijkt op sommige locaties geen probleem: “Goed bereikbaar en gratis parkeren in de buurt, dat was echt super.” Twee respondenten geven een neutrale score. Eén van hen noemt gebreken aan het lokaal in Amsterdam als reden: “De locatie was verder prima, maar in het lokaal flikkerde de lamp regelmatig en er zaten dingen los, zoals een deurknop.” De ander beoordeelt de locatie in Zeist neutraal vanwege het ontbreken van basisvoorzieningen zoals koffie en thee: “In Zeist moest iedereen om de beurt zelf voor koffie en thee zorgen. Ik heb speciaal thermoskannen moeten kopen. Ook kon daardoor niet rechtstreeks uit mijn werk komen en moest ik een omweg maken via huis. Het is een leuk idee maar voor sommige mensen is dat gewoon echt onhandig.”

Natraject

De cursussen worden doorgaans afgesloten met een toets of opdracht. Hoewel deelnemers wel aangeven dat de testresultaten niet leidend zijn voor vervolg naar hoger niveau. Eén referent zegt: “Je krijgt een afsluitende toets, maar als je die niet haalt, kun je soms alsnog door - je krijgt dan gewoon aandachtspunten mee.” Het wordt als positief ervaren dat deelnemers gemakkelijk kunnen doorstromen naar een volgend niveau. Ook de mogelijkheid om te blijven leren tot het hoogste niveau wordt als waardevol gezien. Een deelnemer merkt op: “Tot het hoogste niveau kun je door blijven leren, en dat is superfijn.” Ook is het voor velen prettig dat vervoltrainingen vaak worden gegeven door dezelfde docent, wat zorgt voor continuïteit. Er zijn ook enkele aandachtspunten. Meerdere deelnemers benoemen de lange pauze tussen cursussen, met name de onderbreking van april tot september. Een cursist zegt daarover: “Die pauze is best lang; ik zou dan liever op wat lagere frequentie toch nog iets aangeboden krijgen.” Een ander vult aan: “De ene cursus eindigt in april en dan begin je pas weer in september - dat is niet zo handig om dingen bij te houden.” De communicatie over vervolgcursussen kan volgens sommigen sneller of concreter, zodat ze tijdig kunnen plannen. Zo geeft iemand aan: “Als je einde cursus hebt, wil je eigenlijk gelijk weten wanneer de volgende begint en op welk tijdstip.” Evaluatie vindt doorgaans plaats aan het einde van de cursus met de docent maar niet altijd. Deelnemers vinden het echter geen probleem dat er geen formele evaluatie plaatsvindt.

Organisatie en Administratie

De administratieve en organisatorische afhandeling verloopt over het algemeen naar tevredenheid. De meeste deelnemers ervaren de communicatie als vlot en correct. Eén deelnemer zegt hierover:

“Bijzonder goed geregeld allemaal.” Een ander bevestigt: “Alles is netjes op tijd en komt keurig aan.”

Er is veel waardering voor de klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van de backoffice, zowel per mail als telefonisch. Meerdere respondenten geven aan dat vragen en verzoeken snel worden opgepakt. Ook de facturatie verloopt volgens hen probleemloos. Tegelijkertijd merken enkelen op dat het soms wat rommelig kan zijn. Zo geeft een deelnemer een neutrale score. Hij licht toe: “In principe is alles goed geregeld, maar af en toe is het wel een beetje chaotisch of komt iets net te laat.” Een ander noemt dat sommige docenten niet goed wisten waar ondersteunende materialen of informatie te vinden waren in het systeem.

Relatiebeheer

Respondenten geven aan dat zij via nieuwsbrieven en andere communicatiekanalen goed op de hoogte worden gehouden van het cursusaanbod en aanverwante activiteiten. Meerdere deelnemers noemen dat deze berichtgeving prettig en informatief is. Een cursist vertelt: “Ik vind het heel leuk dat je al die mailtjes krijgt over de extra activiteiten die je kunt doen. Het maakt het aanbod echt levendig.” Ook de extra activiteiten zelf komen regelmatig terug in de feedback. Deze worden doorgaans als waardevolle toevoeging ervaren, al noemt een deelnemer dat ze niet voor ieder niveau geschikt zijn: “De quizavond was heel leuk, maar voor de beginners was het echt lastig te volgen.” Een ander merkt op dat de activiteiten niet een extra zijn maar het is gewoon een extra les waar je ook voor betaald: “Het is leuk dat er activiteiten zijn, maar het is eigenlijk gewoon een onderdeel van de cursus in plaats van iets extra's. Dus het voelt niet echt als een leuke extra.” Eén deelnemer geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vertelt dat de communicatie rondom een kortingsactie niet duidelijk was: “Er was een korting op de volgende module, maar dat stond in een nieuwsbrief rond oud en nieuw en gold maar heel kort. Daardoor had bijna iedereen het gemist.” Een andere cursist ontvangt wel berichten, maar leest ze zelden, en onthoudt zich daarom van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Er is consensus dat de opleidingen niet goedkoop zijn, maar dat de kwaliteit van de lessen en docenten dit grotendeels rechtvaardigt. Een cursist merkt op: “Het is prijzig, maar ik heb wel echt het gevoel dat ik vooruit ben gegaan.” Een ander voegt toe: “De lessen zijn goed verzorgd en de docenten zijn kundig, dus wat mij betreft is het, het geld waard.” Twee referenten geven aan tevreden te zijn maar vinden de kosten wel echt hoog. Zo noemt een referent: “Ze zijn wel aan de dure kant. Per les valt het misschien mee, maar als je alles in één keer moet betalen is het gewoon een groot bedrag.” Ook de uitstraling van de locatie en de consistentie in het lesmateriaal worden incidenteel genoemd als aandachtspunten die de prijsperceptie beïnvloeden. Een deelnemer zegt hierover: “Ze zijn wel heel duur vind ik, en als ik dan kijk naar het wat shabby lokaal en kleine foutjes in het materiaal, dan verwacht je net wat meer. Maar de kwaliteit van de lessen en de docenten is dan weer wél heel goed.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding als geheel. Zij waarderen met name de hoge kwaliteit van de lessen, de bevologenheid van de docenten en de mogelijkheid om de cursus flexibel te volgen. Eén deelnemer vertelt: "Ik heb al drie cursussen gedaan en ga ook zeker door. Vooral fijn dat je lessen kan inhalen en dat je ook gewoon online kan volgen als dat een keer zo uitkomt." Een ander benadrukt de inhoudelijke kwaliteit: "De lessen zijn van hoge kwaliteit, de docent is echt kundig en er is gewoon een hele goede balans tussen uitleg en oefenen." Tegelijkertijd worden er ook enkele verbeterpunten genoemd. Zo merkt een deelnemer op dat het programma niet altijd overeenkomt met de informatie op de website: "Het is wel heel afhankelijk van de docent en of die zich houdt aan het programma zoals het op de website staat. Zo heb je soms docenten die gewoon echt veel meer aandacht besteden aan schrijven en spreken dan een beetje verwaarlozen." Ook het verschil in taalniveau binnen groepen komt opnieuw aan bod: "Eigenlijk mag je altijd gewoon door naar een hoger level, maar daardoor kom je soms met mensen in de groep die echt een veel lager niveau hebben. Ik vind verder de groep wel echt heel gezellig hoor, maar het niveau is wel ook van belang." Daarnaast doet een deelnemer een suggestie met betrekking tot de lestijden: "Lestijden van 2,5 uur na werk zijn best pittig. Misschien zou een dagdeel overdag, eens in de twee weken, een goede optie zijn. Veel mensen zijn gepensioneerd of werken parttime, dus dat zou prima passen." Bijna de helft van de deelnemers geeft aan al meerdere cursussen bij Alliance Française te hebben gevolgd en ook in de toekomst van plan te zijn dit te blijven doen. Eén deelnemer licht toe: "Wat heel leuk is, en wat ik echt een compliment vind voor Alliance Française, is dat bijna iedereen in mijn groep al heel lang hier les heeft. Als er iemand stopte, was het bijna altijd omdat daar een praktische reden voor was, en nooit omdat ze niet tevreden waren."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Vereniging Alliance Française des Pays-Bas op 03-07-2025.

Algemeen

Alliance Française des Pays-Bas richt zich op de bevordering van de Franse taal en cultuur in Nederland. De organisatie verzorgt Franse taalcursussen voor alle niveaus en organiseert culturele activiteiten zoals tentoonstellingen, filmvertoningen, lezingen en workshops. Daarnaast werkt zij samen met lokale instellingen aan projecten die de Frans-Nederlandse culturele uitwisseling versterken. De missie van Alliance Française des Pays-Bas is het bevorderen van begrip en waardering voor de Franse taal en Franstalige culturen. De organisatie streeft ernaar een centrum te zijn voor taalonderwijs en culturele interactie. Deze doelstelling komt tot uiting in het aanbieden van kwalitatief hoogwaardig taalonderwijs, een breed cultureel programma en het faciliteren van interculturele dialoog. Alliance Française des Pays-Bas maakt deel uit van het wereldwijde Alliance Française-netwerk, dat bestaat uit meer dan 800 vestigingen in ruim 130 landen. Dit netwerk biedt toegang tot gedeelde middelen, internationale samenwerking, en gestandaardiseerde kwaliteitskaders op het gebied van taalonderwijs. De organisatie legt haar focus op zowel taalonderwijs als culturele promotie. Doelgroepen zijn particulieren, scholen, bedrijven en (semi-)publieke instellingen die geïnteresseerd zijn in de Franse taal en cultuur. Elke lokale vestiging werkt met een vast team van circa 10 tot 15 bevoegde docenten, aangevuld met administratieve medewerkers en culturele coördinatoren. Als onderdeel van het internationaal erkende Alliance-netwerk biedt de organisatie gestandaardiseerde lesmethoden, ervaren docenten en inhoudelijk sterke culturele programma's. Er is sprake van structurele samenwerking met onder meer de Franse ambassade en culturele netwerken zoals EUNIC, wat bijdraagt aan de inhoudelijke kwaliteit en versterking van de geloofwaardigheid.

Kwaliteit

Alliance Française des Pays-Bas streeft naar het aanbieden van toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige Franse taaltrainingen, afgestemd op de uiteenlopende leerbehoeften van haar cursisten. De organisatie werkt vanuit de overtuiging dat taal en cultuur onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en integreert daarom communicatieve, immersieve en cursistgerichte didactische benaderingen. Het uitgangspunt is maatwerk. Voor aanvang van de training wordt het taalniveau van de cursist bepaald via een plaatsingstoets en een intakegesprek. Op basis daarvan wordt een passend leertraject vastgesteld, afgestemd op individuele doelen - zoals professionele toepassing, academisch gebruik of conversatievaardigheid. Alle trainingen zijn gekoppeld aan het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen (CEFR), wat zorgt voor een uniforme opbouw en toetsing van taalniveaus. De inhoud van de cursussen wordt periodiek geëvalueerd en aangepast op basis van feedback van deelnemers en ontwikkelingen binnen het vakgebied. Het lesmateriaal bestaat uit recente leermiddelen, multimediate bronnen en door docenten ontwikkelde maatwerkcontent. Alliance Française hanteert uitsluitend actuele methodes, niet ouder dan drie jaar, afkomstig van erkende uitgevers op het gebied van Frans als vreemde taal (zoals Hachette, Didier en CLE International). Kwaliteit van uitvoering is een speerpunt binnen de organisatie. Docenten worden zorgvuldig geselecteerd op basis van relevante didactische kwalificaties (zoals DAEFLE of een gelijkwaardig diploma), native of near-native beheersing van de Franse taal, en aantoonbare onderwijservaring. Het selectieproces bestaat uit een sollicitatiegesprek, een proefles en referentieonderzoek. Nieuwe docenten doorlopen een gestructureerd inwerktraject dat bestaat uit pedagogische oriëntatie, kennismaking met lesmaterialen en introductie in de culturele visie van de organisatie. Gedurende de eerste lessen worden zij begeleid door een ervaren collega en ontvangen zij gerichte feedback. De organisatie investeert structureel in professionele ontwikkeling. Docenten worden ondersteund via workshops, intervisie, seminars en toegang tot internationale opleidingsbronnen binnen het Alliance Française-netwerk, waardoor zij up-to-date blijven met actuele onderwijsmethoden en best practices.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt bewaakt via meerdere instrumenten, waaronder cursistenevaluaties, lesobservaties, inhoudelijke herzieningen van het curriculum en toetsing aan internationale kwaliteitsnormen. Aan het einde van iedere cursus ontvangen deelnemers een certificaat met een beoordeling van hun prestaties. Daarnaast wordt systematisch feedback verzameld via enquêtes, en beschikt de organisatie over een formele klachtenprocedure. Deze wordt centraal gecoördineerd door het management, met aandacht voor transparantie, zorgvuldigheid en terugkoppeling. Ook na afronding van de cursus onderhoudt Alliance Française des Pays-Bas contact met cursisten. Dit gebeurt via nieuwsbrieven, uitnodigingen voor culturele activiteiten en aanbiedingen voor vervolgcursussen. Taalvaardigheid wordt daarnaast actief gestimuleerd via conversatieclubs, culturele bijeenkomsten en directe interactie met moedertaalsprekers. Cursisten worden tevens verwezen naar actuele, betrouwbare online bronnen, zoals TV5Monde en RFI. De organisatie evalueert via follow-upenquêtes en klantgetuigenissen - met name van zakelijke deelnemers - hoe taalvaardigheden worden toegepast in de beroeps- of onderwijssituatie. Tot slot investeert Alliance Française des Pays-Bas in digitale leeromgevingen (LMS) ter uitbreiding van het online aanbod, ter ondersteuning van docentprofessionalisering en ter versterking van het culturele programma via interactieve en multimediale werkvormen.

Continuïteit

Alliance Française des Pays-Bas monitort de effectiviteit van haar taaltrainingen door middel van vervolgonderzoeken en klantgetuigenissen, met bijzondere aandacht voor professionele klanten. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de toepassing van verworven taalvaardigheden op de werkplek en binnen academische omgevingen. Deze feedback wordt actief benut voor kwaliteitsbewaking en bijsturing van het lesaanbod. De organisatie onderhoudt structurele samenwerkingen met scholen, universiteiten, bedrijven en (semi)publieke instellingen. Deze partnerschappen worden vormgegeven via jaarcontracten, op maat ontwikkelde trainingen en gezamenlijke culturele projecten. Daarnaast biedt Alliance Française een lidmaatschapskaart aan, waarmee klanten toegang krijgen tot evenementen en de bibliotheek. De organisatie speelt in op ontwikkelingen in de markt. Kansen worden onder andere gezien in de toenemende vraag naar online taalonderwijs en interculturele uitwisselingsprogramma's. Tegelijkertijd wordt rekening gehouden met bedreigingen zoals de groeiende concurrentie van digitale leerplatforms en budgettaire beperkingen binnen publieke instellingen. Om adequaat te kunnen reageren op deze dynamiek, maakt Alliance Française des Pays-Bas actief gebruik van kennis en signalen uit het internationale Alliance-netwerk. Lesmethoden worden waar nodig aangepast, technologische vernieuwing wordt ondersteund, en nieuwe markten zoals het bedrijfsleven worden proactief verkend.

Bedrijfsgerichtheid

Alliance Française des Pays-Bas volgt ontwikkelingen in de sector nauwgezet via het wereldwijde Alliance Française-netwerk. Op basis van deze inzichten past de organisatie lesmethoden aan, investeert zij in technologische innovaties en verkent zij actief nieuwe markten, waaronder bedrijfstrainingen en incompany-opleidingen.

De organisatie voert regelmatig behoefteanalyses uit en onderhoudt een open dialoog met opdrachtgevers en individuele cursisten. Doel hiervan is om taaltrainingen en culturele programma's beter af te stemmen op specifieke doelstellingen en contexten. Klanten worden uitgenodigd om input te leveren via enquêtes, focusgroepen en informele feedbackmomenten. Deze feedback wordt actief verwerkt in de inhoud van de trainingen en de programmering van culturele activiteiten. Alliance Française des Pays-Bas ontwikkelt op maat gemaakte taal- en interculturele trainingsprogramma's die gericht zijn op het bevorderen van mobiliteit, integratie en succesvolle communicatie in Franstalige werkomgevingen. Deze maatwerktrainingen worden met name ingezet bij organisaties met internationale medewerkers of zakelijke relaties in Franstalige regio's.

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