

Klanttevredenheidsonderzoek

BABEL Taaltrainingen

24-03-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BABEL Taaltrainingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③				50%	
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie			20%	80%	
Relatiebeheer			20%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten uitgevoerd door Babel Taaltrainingen (hierna te noemen Babel) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Het voortraject bij Babel wordt door alle tien de referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Zowel opdrachtgevers als deelnemers ervaren dat er veel aandacht is voor afstemming en voorbereiding. Veel deelnemers geven aan dat zij vooraf een instaptoets hebben gemaakt om hun taalniveau in kaart te brengen. Deze toets wordt als duidelijk en passend ervaren. Een deelnemer zegt hierover: "De instaptoets gaf meteen inzicht in mijn niveau, daardoor voelde de cursus vanaf het begin goed afgestemd." De vijf opdrachtgevers benadrukken vooral de gesprekken die vooraf zijn gevoerd om de inhoud en leerdoelen te bepalen. Zij waarderen de zorgvuldigheid en het meedenken. Zo geeft een opdrachtgever aan: "In de gesprekken werd echt doorgevraagd naar onze behoeften, waardoor het programma goed aansloot bij de praktijk." Daarnaast wordt de communicatie in deze fase als prettig en professioneel omschreven. Verwachtingen worden helder besproken en afspraken duidelijk vastgelegd. Een andere deelnemer verwoordt dit als volgt: "Alles was vooraf goed geregeld, ik wist precies waar ik aan toe was."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Babel wordt door alle referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Opdrachtgevers spreken zich hier positief uit over de offertefase. Zij geven aan dat de offerte duidelijk en volledig is, met een heldere beschrijving van de inhoud, opzet en doelstellingen van de training. Daarbij wordt het als een groot pluspunt ervaren dat er ruimte is voor aanpassingen. Een opdrachtgever licht toe: “De offerte was overzichtelijk en compleet, en we konden nog wijzigingen doorvoeren zodat het precies aansloot op onze wensen.” Deelnemers richten zich vooral op de inhoudelijke opbouw van het programma. Zij geven aan dat het programma vooraf duidelijk is gecommuniceerd en dat de verwachtingen goed zijn geschetst. Hierdoor wisten zij wat hen te wachten stond en konden zij gericht aan de slag. Een deelnemer zegt hierover: “Het programma werd van tevoren helder uitgelegd, waardoor ik precies wist wat ik kon verwachten en wat het doel was.” Zowel opdrachtgevers als deelnemers waarderen de transparantie en afstemming in deze fase.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de taaltrainingen bij Babel. Zij waarderen met name de praktische insteek en het interactieve karakter van de lessen. Er is veel aandacht voor actief taalgebruik en het toepassen van de taal in realistische situaties. Een deelnemer geeft aan: “We waren continu actief bezig met spreken en luisteren, waardoor je echt gedwongen wordt de taal te gebruiken.” Een andere deelnemer zegt: “De lessen waren intensief, maar juist daardoor merkte ik snel vooruitgang, vooral in mijn spreekvaardigheid.” Daarnaast wordt het maatwerk als een belangrijk sterk punt genoemd. De inhoud en het tempo sluiten goed aan bij het niveau en de leerdoelen van de deelnemers. Hierdoor ervaren zij de training als effectief en relevant voor hun eigen praktijk. Een deelnemer verwoordt dit als volgt: “De docent speelde goed in op wat ik lastig vond en gaf daar extra aandacht aan.” De combinatie van intensieve training, actieve werkvormen en gerichte afstemming zorgt ervoor dat deelnemers niet alleen hun taalvaardigheid verbeteren, maar ook meer zelfvertrouwen ontwikkelen in het gebruik van de taal.

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers van Babel. Zij worden omschreven als deskundig, betrokken en prettig in de omgang. Wat vooral wordt gewaardeerd, is dat de trainers meestal native speakers zijn en de taal dus op een natuurlijke en authentieke manier overbrengen. Tegelijkertijd beschikken zij over sterke didactische vaardigheden, waardoor zij goed kunnen inspelen op verschillende niveaus en leerstijlen. Deelnemers geven aan dat de trainers duidelijk uitleggen, structuur bieden en tegelijkertijd flexibel omgaan met de invulling van de lessen. Een deelnemer zegt hierover: “De trainer wist precies hoe hij de stof moest uitleggen zonder het te ingewikkeld te maken.” Ook wordt de persoonlijke benadering genoemd als een pluspunt. Zo geeft een andere deelnemer aan: “Er was veel ruimte om vragen te stellen en de trainer nam daar echt de tijd voor.” Daarnaast weten de trainers een veilige en motiverende leeromgeving te creëren. Dit helpt deelnemers om actief mee te doen en fouten te durven maken. Zoals een deelnemer het verwoordt: “Je voelt je snel op je gemak, waardoor je makkelijker gaat praten en oefenen.”

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten kunnen iets zeggen over het materiaal dat tijdens de training wordt gebruikt, maar degenen die hier wel ervaring mee hebben, zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal wordt als gevarieerd en praktisch omschreven en sluit goed aan bij de inhoud van de lessen. Er wordt gebruikgemaakt van verschillende middelen, zoals boeken, online artikelen, links en filmpjes, wat zorgt voor afwisseling en een levendige leerervaring. Deelnemers geven aan dat het materiaal helpt om ook buiten de lessen met de taal bezig te zijn. Een deelnemer zegt hierover: “Ik kreeg handige links en filmpjes toegestuurd, waardoor ik ook thuis makkelijk kon oefenen.” Daarnaast wordt de bruikbaarheid van het materiaal in de praktijk gewaardeerd. Zo geeft een andere deelnemer aan: “De opdrachten en voorbeelden sloten goed aan bij wat ik nodig had in mijn werk.” Over het algemeen wordt het materiaal gezien als een goede ondersteuning van de training. Het draagt bij aan zowel het begrip van de stof als het zelfstandig verder oefenen met de taal.

Accommodatie

De helft van de referenten kan iets zeggen over de accommodatie waar door Babel gebruik van wordt gemaakt. Deze groep is unaniem tevreden. De locatie wordt omschreven als mooi en verzorgd, met een prettige en rustige leeromgeving. De ruimtes zijn geschikt om geconcentreerd te werken en dragen bij aan een fijne sfeer tijdens de trainingen. Daarnaast wordt de ligging in het centrum als een groot pluspunt gezien. De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Ook de referenten die met de auto kwamen, geven aan dat zij zonder problemen konden parkeren in de omgeving. Dit draagt bij aan het gebruiksgemak en de toegankelijkheid. De faciliteiten zijn op orde. Koffie en thee zijn goed geregeld en worden als een prettige extra ervaren tijdens de lesmomenten. Een referent zegt hierover: "De rustige ruimtes en de goede voorzieningen maken dat je je helemaal kunt concentreren op de training."

Natraject

Het natraject van de trainingen bij Babel wordt door het merendeel van de referenten als positief ervaren. Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. De nazorg omvat onder andere evaluaties, terugkoppeling over de voortgang en mogelijkheden om het geleerde verder te oefenen. Tevreden deelnemers noemen dat ze concreet inzicht kregen in hun resultaten en handvatten om door te gaan. Een referent vertelt: "Ik kreeg een overzicht van wat ik geleerd had en waar ik nog aan kan werken. Dat hielp me echt om gericht verder te oefenen." Een ander voegt toe: "Er was ruimte om vragen te stellen over situaties die ik in de praktijk tegenkwam, dat vond ik heel nuttig." Twee referenten gaven een neutrale score. Dit kwam doordat zij lang moesten wachten op hun deelnamecertificaat, waardoor zij het natraject niet direct konden afronden en de terugkoppeling vertraagd binnenkwam. Ondanks dit blijven ze positief over de inhoud en begeleiding van de training.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie bij Babel worden door de meeste referenten als prettig en professioneel ervaren. Zo geeft 80% aan dat alles snel en accuraat verloopt: van het beantwoorden van vragen tot het bevestigen van afspraken en het delen van documenten. Dit zorgt voor een soepel verloop van het traject en geeft deelnemers en opdrachtgevers overzicht en rust. Een deelnemer vertelt: "Alles werd duidelijk gecommuniceerd en ik kreeg snel reactie op mijn vragen, dat werkt echt fijn." Een andere referent voegt toe: "De planning liep strak en overzichtelijk, je merkt dat alles goed georganiseerd is." Twee referenten gaven een neutrale score. In hun geval duurde het iets langer voordat de offerte beschikbaar was, waardoor het traject wat vertraagd begon. Samenvattend ervaren veruit de meeste referenten de organisatie bij Babel als efficiënt, betrouwbaar en prettig om mee samen te werken.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer door Babel wordt door de meeste referenten als positief tot zeer positief ervaren. Deelnemers en opdrachtgevers waarderen dat er regelmatig contact is, dat afspraken worden nagekomen en dat vragen snel en vriendelijk worden beantwoord. Dit geeft vertrouwen en een gevoel van betrokkenheid bij het traject. Een referent zegt hierover: "Je merkt echt dat ze oog hebben voor ons als klant en dat ze met je meedenken." Een ander vult aan: "Mijn contactpersoon belde nog even na de training om te vragen hoe het ging, dat vond ik heel attent." Twee referenten gaven een neutrale score. In hun geval verliep het contact minder intensief of was de terugkoppeling soms wat beperkt, waardoor zij het niet volledig als actief relatiebeheer hebben ervaren. Over het algemeen waarderen de referenten de persoonlijke benadering, de duidelijke communicatie en de betrokkenheid van Babel. Deze factoren zorgen ervoor dat men zich serieus genomen voelt en vertrouwen heeft in het verdere verloop van de samenwerking.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een oordeel konden geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn tevreden tot zeer tevreden. Enkele opmerkingen illustreren dit: "De prijs is ruim in verhouding tot wat je ervoor krijgt, dat vind ik prima," "Het is een investering, maar de individuele lessen en het maatwerk maken het de moeite waard," "Wat je betaalt staat in verhouding tot de kwaliteit van de training," "Het is niet goedkoop, maar gezien het niveau, de ondersteuning en de organisatie is het dat zeker waard," en "Ik ben tevreden over wat ik krijg voor de prijs."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Al met al zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de maatwerktrajecten die ze bij Babel hebben afgenomen. Ze waarderen hoe het voortraject, het opleidingsprogramma, de trainers en het materiaal goed op elkaar aansluiten en dat alles professioneel en duidelijk wordt georganiseerd. Deelnemers vinden het fijn dat er echt wordt gekeken naar hun niveau en leerdoelen, terwijl opdrachtgevers vooral de flexibiliteit en betrokkenheid van Babel waarderen. Er zijn wel een paar punten die nog beter kunnen volgens de referenten. Soms duurt het iets langer voordat offertes of deelnamecertificaten binnen zijn, waardoor het traject wat trager van start gaat. Ook kan de terugkoppeling in het relatiebeheer iets consistentere, zodat iedereen dezelfde ervaring heeft. Toch overheerst de positieve indruk. De meeste referenten geven aan dat het traject doet wat het belooft en dat ze het geleerde goed in de praktijk kunnen toepassen. De combinatie van inhoud, persoonlijke begeleiding en overzichtelijke organisatie maakt dat samenwerken met Babel prettig en betrouwbaar wordt ervaren en dat men in de toekomst graag weer gebruikmaakt van hun trainingen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BABEL Taaltrainingen op 24-03-2026.

Algemeen

BABEL Taaltrainingen (hierna: BABEL), opgericht in 1983, is een toonaangevende aanbieder van taal- en communicatietrainingen voor hoger opgeleide professionals, organisaties, onderwijsinstellingen en non-profitorganisaties. Als vaste taalpartner van onder andere de Universiteit Utrecht verzorgt BABEL trainingen in circa 14 talen. Het aanbod bestaat uit open groepscursussen, maatwerktrainingen (individueel en in groepsverband) en blended learning trajecten met e-learningcomponenten. De maatwerktrajecten worden volledig afgestemd op de doelstellingen van de opdrachtgever en de deelnemers. Daarbij is aandacht voor alle relevante taalvaardigheden: spreken, luisteren, lezen en schrijven, aangevuld met grammatica, vocabulaire en praktische vaardigheden zoals presenteren. Jaarlijks ondersteunt BABEL duizenden cursisten bij het versterken van hun communicatieve vaardigheden in een internationale context. Dit rapport richt zich specifiek op de maatwerktrainingen van BABEL. Het gesprek met mevrouw Van Marle en meneer Persoons op de vestiging van BABEL in Utrecht.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt de kern van de dienstverlening van BABEL. De organisatie onderscheidt zich door een resultaatgerichte en praktijkgerichte aanpak, met oog voor de individuele leerbehoeften van de cursist. De trainingen worden verzorgd door hooggekwalificeerde trainers met ruime didactische ervaring en vakinhoudelijke expertise. Het docententeam bestaat uit een combinatie van freelance trainers en vaste krachten, veelal universitair geschoold en/of native speakers. Alle trainers doorlopen een zorgvuldig selectie- en onboardingtraject. BABEL hanteert een didactische aanpak waarbij de doeltaal centraal staat: tijdens de trainingen wordt zoveel mogelijk in de te leren taal gecommuniceerd. Daarnaast is er expliciete aandacht voor interculturele communicatie en context, waardoor deelnemers taalvaardigheid direct leren toepassen in realistische situaties. Om de kwaliteit te borgen en verder te ontwikkelen, organiseert BABEL regelmatig intervisies, lesobservaties en trainersbijeenkomsten. In de trainingen wordt gebruikgemaakt van diverse werkvormen en blended learning, zodat verschillende leerstijlen optimaal worden bediend. Evaluaties en feedback van deelnemers en opdrachtgevers vormen een belangrijke basis voor continue verbetering.

Continuïteit

BABEL is voortgekomen uit het James Boswell Instituut van de Universiteit Utrecht en heeft sindsdien een sterke positie opgebouwd binnen zowel het onderwijs als de zakelijke markt. De langdurige samenwerking met de Universiteit Utrecht draagt bij aan een stevige kennisbasis en voortdurende inhoudelijke ontwikkeling. De vraag naar taaltrainingen blijft onverminderd groot, mede door de toenemende internationalisering van onderwijs en arbeidsmarkt. BABEL speelt hierop in door traditionele klassikale trainingen te combineren met moderne digitale leeroplossingen, waardoor flexibiliteit en effectiviteit worden vergroot. Op basis van consistente klanttevredenheid, een solide marktpositie en voortdurende innovatie verwacht men dat de continuïteit van de organisatie en haar dienstverlening ook op de langere termijn gewaarborgd blijft.

Bedrijfsgerichtheid

BABEL combineert een duidelijke groeistrategie met een sterke focus op maatwerk. De organisatie blijft zich richten op het ontwikkelen van trainingen die nauw aansluiten bij de specifieke behoeften van opdrachtgevers en deelnemers. Naast de traditionele doelgroep van hoger opgeleiden richt BABEL zich in toenemende mate ook op midden-opgeleide professionals, om zo een bredere markt te bedienen en beter in te spelen op actuele leerbehoeften binnen organisaties. Door actieve acquisitie, marketing en deelname aan aanbestedingstrajecten weet BABEL haar klantenbestand verder uit te breiden, met name binnen het bedrijfsleven. Voor diverse organisaties fungeert BABEL als preferred supplier, wat resulteert in duurzame samenwerkingen.

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