

Klanttevredenheidsonderzoek

BureauTaal

21-07-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BureauTaal vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				22%	56%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering			11%	33%	56%
Opleiders			11%	22%	67%
Trainingsmateriaal				67%	33%
Accommodatie③					
Natraject④				44%	44%
Organisatie en Administratie			11%	33%	56%
Relatiebeheer⑤				33%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			11%	33%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het voortraject.
- ③ Zeven referenten hebben zelf de locatie van de training geregeld. Bij de overige twee referenten was de training online.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject.
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben negen referenten hun medewerking verleend. Alle gesproken referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject met BureauTaal. De meeste referenten hebben meerdere partijen vergeleken in het voortraject. Zij kiezen voor BureauTaal vanwege eerdere positieve ervaringen, de ruimte voor maatwerk, het scherpe meedenken en de kosten. Referenten vertellen: "We hebben andere organisaties overwogen, maar met BureauTaal hadden we al goede ervaringen. Daarnaast ervaren we bij BureauTaal meer ruimte voor maatwerk" en "Wij hebben destijds voor BureauTaal gekozen omdat zij veel scherper onze vraag oppakten dan de andere partij. BureauTaal begreep meteen wat we wilden. Floor keek heel pragmatisch wat er nodig is en in welke vorm dat aansluit bij ons."

Tijdens het intakegesprek denkt BureauTaal goed mee hoe ze hun training kunnen laten aansluiten bij de desbetreffende organisatie. Deelnemers zijn positief over deze proactieve mate van adviseren: “BureauTaal is heel welwillend om mee te denken in het proces. Wij hebben een duidelijke offerte aanvraag geschreven en zij kwamen zelf nog met extra ideeën om het te verbeteren” en “Tijdens een Teams-gesprek hebben we onze wensen door kunnen spreken. De trainer gaf zelf ook nog wat extra tips mee. Wij wilden een training die meer op maat gemaakt is voor onze specifiek afdeling. Hier kon zij goed over mee denken.”

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma wordt door alle negen referenten gewaardeerd met “tevreden” of “zeer tevreden”. Het programma wordt van tevoren gedeeld via de offerte en is waar mogelijk afgestemd op de desbetreffende organisatie. Eén referent vertelt: “Het programma kwam heel goed overeen met wat wij wilden. BureauTaal had oefeningen gemaakt, gebaseerd op onderwerpen waar wij mee bezig zijn. Dat was erg leuk.” Hoewel het programma van tevoren uitgeschreven is, zijn eventuele aanpassingen mogelijk. Deelnemers zijn positief over deze flexibiliteit: “BureauTaal heeft alles vooraf vastgelegd, maar ze denken altijd mee en stellen zich flexibel op. Als we op tijd afzeggingen hebben, kunnen we de training bijvoorbeeld kosteloos verzetten. BureauTaal kijkt mee naar oplossingen en er is echt persoonlijk contact” en “Het programma staat uitgebreid beschreven in de offerte, maar hier willen we wel ook de flexibiliteit in behouden. Indien nodig kunnen we het programma nog bijstellen.” Aan de hand van het vooraf gedeelde programma worden de juiste verwachtingen gewekt voor de uitvoering.

Uitvoering

Acht van de negen geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de training bij BureauTaal. Deelnemers zijn te spreken over de mate van interactie tijdens de training: Referenten vertellen: “Het is een redelijk vast programma, maar er is ruimte om in te spelen op wat er onder de deelnemers leeft. Daarin tonen ze zeker flexibiliteit” en “De training was niet te lang, lekker interactief en had veel ruimte om onze eigen dilemma’s op tafel te leggen. Mijn collega’s en ik zijn erg enthousiast.” Daarnaast zijn deelnemers tevreden over de persoonlijke aanpak. BureauTaal verdiept zich in de organisatie en werkt samen om een training te creëren die goed bij de organisatie aansluit. Deelnemers vertellen: “Ze hebben een goed beeld van onze organisatie, dus ze weten wat er speelt. Hierdoor voelen de trainingen persoonlijk”, “De deelnemers zijn erg positief over BureauTaal. BureauTaal begrijpt de opdracht en de gevoeligheid goed. Ze denken echt mee om het te laten aansluiten op onze organisatie” en “Het is echt maatwerk, ze kijken wat in ons geval de beste aanpak is. Dit zorgde voor een leuke opzet, die niet te zwaar is, met een goede balans tussen theorie en praktijk.” Ook een andere deelnemer is te spreken over de balans tussen theorie en praktijk, vanwege de toevoeging van de e-learning: “De theorie zat vooral in de e-learning die je vooraf als huiswerk moest maken. Hierdoor was het nooit te veel theorie tijdens de training zelf. Dat hebben ze wel slim gedaan.” Wel spreken deelnemers uit dat ze de e-learning lang vinden. Eén referent is tevreden noch ontevreden over de uitvoering van de training, vanwege de lengte van en de repetitie in de e-learning: “De e-learning vinden wij veel herhaling van zetten bevatten. Hierdoor zit er wat minder snelheid in. Het zou mooi zijn als hier verschillende niveaus in aangeboden konden worden.”

Opleiders

Acht van de negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers van BureauTaal. De trainers zijn erg kundig, zowel in het vakgebied als in het geven van een training. De training wordt in een fijn tempo gegeven, waarin de rust wordt bewaard en tegelijkertijd een duidelijk en sterk verhaal wordt neergezet. Referenten ervaren een prettige afstemming met de trainer. Deelnemers vertellen: “De trainer is erg kundig, rustig en duidelijk. Ze laat veel ruimte voor vragen en gaat hier goed op in. Je voelt je gezien en gehoord door haar”, “De trainer heeft veel geduld, praat rustig en kan goed vragen beantwoorden. Tegelijkertijd staat ze stevig in haar schoenen en kan ze goed een weerwoord geven. We hebben korte lijnen met de trainer” en “Goede trainer, die heel kundig is veel ervaring heeft. Ook werd er netjes met ons afgestemd of het goed was wanneer er een trainer in opleiding bij was.” Daarnaast zorgen de trainers voor een fijne sfeer binnen de groep, waardoor het voor deelnemers leuk is om deel te nemen: “De trainer is heel toegankelijk, ze weet de aandacht erbij te houden, is inhoudelijk scherp en houdt ook wel van een grapje. Dit zorgt ervoor dat het voor iedereen leuk is om deel te nemen” en “De trainer is erg kundig en weet de informatie goed toe te passen binnen ons werk. Ook weet hij een goede sfeer neer te zetten, ondanks dat het een digitale training is.”

Eén deelnemer vindt de interactie tijdens de online training minder soepel verlopen: “Ik vond het lastig dat de training online was, maar de docent deed wel heel erg haar best om alles interactief te houden. Ze stimuleerde veel interactie, maar online werkt dat toch wat moeizamer.” Tot slot spreekt één deelnemer haar tevredenheid uit over de feedback die zij heeft ontvangen van de trainer: “We kregen feedback op ons eigen stuk en dat deed de trainer op een hele prettige manier. Het was feitelijk, maar op opbouwend, waardoor ik het gevoel had dat ik hier echt wat aan had.” Eén deelnemer is tevreden noch ontevreden over de trainer, vanwege de vele wisselingen binnen de trainers: “We hebben veel wisselingen binnen de trainers, waardoor ik niet van iedereen een goed beeld heb. Dit kan soms voor wat extra ruis zorgen.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal dat BureauTaal inzet. BureauTaal maakt doorgaans gebruik van e-learnings, powerpoints, opdrachten en handouts. Eén deelnemer geeft aan dat BureauTaal daarnaast op verzoek leaflets heeft gemaakt voor hun organisatie, zodat de theorie gemakkelijker onthouden blijft. De materialen die BureauTaal gebruikt worden via de mail gedeeld zodat deelnemers deze achteraf nog steeds kunnen gebruiken. Deelnemers vinden het prettig om materialen als naslagwerk te kunnen inzetten: “Naderhand hebben wij een boek ontvangen over begrijpelijke taal. Dit boek gebruiken we nog regelmatig” en “We kregen achteraf nog hulpmiddelen toegestuurd. Hierdoor is het materiaal niet iets eenmaligs, maar kunnen we het ook als naslagwerk gebruiken.” Ook de e-learnings kunnen deelnemers zowel vooraf als tussen de training door raadplegen. Voor sommige deelnemers voelt de e-learning lang. Dit is afhankelijk van de verwachtingen die BureauTaal vooraf communiceert: “De e-learning was lang, maar hier heeft BureauTaal van tevoren voor gewaarschuwd. Hierdoor had ik niet het idee dat het te veel was.” De deelnemers vinden de gebruikte materialen afdoende en hebben hier niet iets in gemist.

Accommodatie

Alle negen gesproken referenten hebben zelf de locatie verzorgd van de training of hebben deze online gevolgd. Hierdoor hebben zij geen score gegeven aan hun waardering op dit onderwerp. Wel zijn de deelnemers die een fysieke training hebben gevolgd blij met de optie dat BureauTaal bij hen op kantoor langskomt.

Natraject

Eén referent heeft geen zicht op het natraject en heeft om die reden geen waardering uitgesproken over dit onderwerp. De overige acht deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden. In sommige gevallen wordt een training afgerond met een eindopdracht. Afhankelijk van je eigen inzet is deze opdracht direct te vertalen naar de praktijk. Eén deelnemer beschrijft het als volgt: “De training is afgerond met een eindopdracht die we vervolgens evalueerden in kleine groepjes. Deze opdracht was voor mij gelijk toepasbaar in de praktijk, maar dat komt wel door wat je er zelf in stopt.” Zowel na afronding van het traject is als tussendoor is er ruimte om te evalueren. BureauTaal pakt eventuele feedback goed op, luistert hierbij aandachtig en denkt proactief mee om verbeteringen aan te kunnen brengen. Dit gaat in samenwerking met de deelnemers. Zij beschrijven het als volgt: “Feedback wordt enorm goed opgepakt. Ze luisteren heel goed en passen het direct toe. De samenwerking voelt heel warm”, “Jaarlijks kijken we, samen met BureauTaal, terug op de training en bespreken we waar we verbeteringen kunnen aanbrengen. Dit gaat echt in samenwerking, wat een grote meerwaarde voor ons heeft. Elk jaar merken we dat we weer verder ontwikkelen” en “Er zijn periodieke evaluatie momenten. Eigenlijk zijn er geen verbeterpunten om te bespreken. Zo zou je het altijd willen hebben.” Ook ondersteunt BureauTaal bij de implementatie van de geleerde stof: “Na afronding van het traject blijft BureauTaal beschikbaar om samen te sparren. Ze denken met ons mee hoe we bepaalde dingen anders aan kunnen vliegen en hoe we het extra kunnen toespitsen op onze eigen organisatie.” Tot slot adviseert BureauTaal over passende vervolgopleidingen.

Organisatie en Administratie

Acht van de negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van BureauTaal. De meeste deelnemers hebben een vast contactpersoon met wie ze gemakkelijk en snel kunnen schakelen. Deelnemers vertellen: "Ik heb een vast contactpersoon en dat contact loopt goed. Ik krijg altijd binnen no time reactie", "BureauTaal is altijd goed bereikbaar. Als ons contactpersoon niet aanwezig is, word ik vaak dezelfde dag nog teruggebeld. Ook op mails wordt snel gereageerd", "Hun bereikbaarheid is prima. Ik werk parttime en daar zijn ze flexibel in, ik kan snel met ze schakelen" en "Het contact is heel fijn. Je kan afgaan op hun woord." Daarnaast is de administratie van BureauTaal op orde. BureauTaal is op de hoogte van wat er speelt binnen een organisatie, ze zijn transparant in het delen van detailplanningen en de facturering verloopt naar wens. Ook worden veranderingen binnen BureauTaal met de referenten gedeeld: "Laatst ontving ik een mail met de aankondiging dat iemand uit het team vertrekt. Ik vind het fijn dat dit met ons gecommuniceerd wordt." Eén deelnemer is tevreden noch ontevreden over de organisatie en administratie, vanwege de personeelsswisselingen binnen BureauTaal: "Door de wisselingen binnen BureauTaal verloopt het soms wat rommeliger. Dit vraagt van ons wat extra tijd en afstemming."

Relatiebeheer

Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer en hebben om die reden geen waardering hierover uitgesproken. De overige zeven deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop BureauTaal de relatie onderhoudt. BureauTaal stuurt nieuwsbrieven en in sommige gevallen een relatiegeschenk. De meeste deelnemers vinden de nieuwsbrief relevant en interessant en hebben hiernaast geen behoefte aan verdere uitingen. Aangezien het contact met BureauTaal uit korte lijnen bestaat, kunnen deelnemers gemakkelijk uitreiken indien nodig. Zij beschrijven het als volgt: "Ik ben altijd een beetje allergisch voor heel veel mailtjes met reclames. Dat doet BureauTaal niet. Hun nieuwsbrieven zijn een fijne reminder vanwege de tip die erin staat voor begrijpelijk taal", "Zo nu en dan ontvang ik de Taalfliits. Af en toe spaar ik ze op om ze te lezen. Er staan zeker relevante dingen in" en "We hebben wel eens een relatiegeschenk ontvangen, dat was heel leuk. Verder is er geen behoefte om veel contact te hebben. Zij weten ons te benaderen wanneer het nodig is."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee deelnemers hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding van BureauTaal en hebben om die reden geen waardering uitgesproken. Zes deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Dat komt zowel door de hoge kwaliteit die BureauTaal levert als de schappelijke prijs die zij vragen. Deelnemers vertellen: "Prima prijzen voor wat we krijgen. Zeker met de scores die we van de deelnemers terugkrijgen is dit een goede prijs" en "Heel goed. Zeker vergeleken met andere partijen. Bij BureauTaal verwacht ik niet dat ik van mijn stoel ga vallen als we opnieuw een offerte zouden aanvragen." Eén deelnemer is tevreden noch ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Deze deelnemer is minder uitgesproken over de prijs-kwaliteitverhouding en oordeelt neutraal.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle gesproken referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding en de samenwerking in zijn totaliteit. De meeste geïnterviewden zouden BureauTaal aanraden aan anderen. Sterke punten die vaak naar voren komen zijn hun mate van toespitsing op de desbetreffende organisatie, hun flexibiliteit, het proactief mee denken en de warme samenwerking. BureauTaal wordt door deelnemers vaak als een sparringpartner gezien. Deelnemers beschrijven het als volgt: "Als er tussendoor iets is dan pakken zij dit direct zelfstandig op, zonder extra kosten. Het is echt een samenwerking, wat meer biedt dan waar ze offerte voor sturen" en "Ik heb het idee dat we niet een nummertje zijn, maar dat we echt een relatie hebben. Ze zijn goed op de hoogte van wat er bij ons speelt en vormen zich naar onze organisatie." De geïnterviewden spreken hun waardering uit en vertellen wat de training hun heeft gebracht: "Ik merk het aan mijn collega's dat de training echt is blijven hangen. Ik hoor ze vaak refereren naar wat ze geleerd hebben" en "Ik ben zelf docent dus ik kijk kritisch naar het onderwijs. Ik vond het programma didactisch gezien goed in elkaar zitten." Ook spreken ze mogelijke verbeterpunten uit: "Het zou fijn zijn als BureauTaal wat interactieve tools achter de hand heeft die we kunnen inzetten tijdens onze trainingen. Zo hoeven we niet telkens zelf het wiel opnieuw uit te vinden" en "De training doet precies wat het belooft; B1 schrijven en dit aantrekkelijk maken voor het publiek. De vertaling naar de praktijk binnen onze organisatie zat niet in de opleiding. Maar ik durf niet te zeggen of dat misschien niet de opdracht was vanuit onze werkgever."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met BureauTaal op 21-07-2026.

Algemeen

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

Kwaliteit

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

Continuïteit

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

Bedrijfsgerichtheid

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

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo