

# Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer

19-05-2016



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgondelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				40%	40%
Accommodatie③					
Natraject④			10%	20%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
- ⑥ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Sommige referenten delen mee dat zij TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer (hierna te noemen TACC) via internet gevonden hebben of zijn geadviseerd door een collega of een relatie. Bij anderen was het instituut al langer bekend binnen de organisatie. Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor dit instituut te kiezen zoals de positieve recensies, de goede ervaringen, de flexibiliteit, de locatie in de buurt en het maatwerk. Enkele uitspraken: "Ze kunnen één-op-één trainingen leveren die vrij specialistisch op de functie van de cursist gericht zijn" en "Ik heb gezocht via Google en zij konden de juiste cursus Pools leveren. Bovendien zaten ze redelijk dicht in de buurt langs de snelweg." Voor aanvang van de training vindt overleg plaats met de opdrachtgever en de cursist om de opleidingsvraag helder te krijgen en zo een programma op maat aan te kunnen bieden, mede op grond van het bepaalde instapniveau van de cursist. Er worden bij allen positieve geluiden gehoord over de werkwijze in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Men laat zich positief tot zeer positief uit over het opleidingsprogramma. Vooraf wordt het niveau van de cursist bepaald en samen met de klant worden de wensen, de aandachtspunten en het gewenste eindniveau geïnventariseerd. Aan de hand van alle informatie wordt een programma opgesteld, dat volgens de geïnterviewden 'echt maatwerk' is. Daarbij tekenen zij aan, dat ook tijdens de training nog veel ruimte wordt geboden om het programma aan te passen. Ter illustratie: "We hadden vragen op een bepaald technisch vakgebied en het was een beetje kijken naar, wat er tijdens de training aan vragen en problemen naar voren zou komen. Daar is goed op ingespeeld" en "Op basis van het instapniveau zijn de groepen samengesteld en is het programma aangepast." De kosten zijn vooraf bekend en de offerte is duidelijk.

### **Uitvoering**

Grote tevredenheid heerst er over de uitvoering van de trainingen. Dit heeft te maken met het leveren van maatwerktrajecten en de flexibiliteit, waarmee wordt ingespeeld op vragen, wensen en situaties tijdens de training. Enkele uitspraken: "Ik heb duidelijk beter Engels leren spreken met mijn klanten en dat was de insteek", "Ze hebben me over de drempel geholpen omdat het durven doen erin is gebracht", "Het is gewoon een vanaf zero goed opgebouwde training met de specifieke aandachtspunten die ik wilde", "Ik ben tevreden. Op een voor mij voldoende niveau heb ik Spaans geleerd", "Ik ben in mijn functie op het werk beter gaan presteren en ook productiever geworden", "Ze hebben me meer zelfvertrouwen gegeven, waardoor ik gemakkelijker en op een natuurlijker manier een buitenlandse taal kan spreken", "Ik ben zekerder geworden in het spreken van de Duitse taal op de beurs en in telefoongesprekken. Ook het schrijven gaat duidelijk beter" en "Als er problemen zijn bij de klant met onze apparatuur, dan verloopt de communicatie veel beter. Ook als ik zelf met onze fabriek in Duitsland moet overleggen, gaat dat veel soepeler."

### **Opleiders**

Zeer enthousiast zijn de respondenten over de kwaliteiten van de opleiders van TACC. Er wordt gebruik gemaakt van native speakers van een hoog niveau. Waardering spreekt uit de interviews over de flexibiliteit en de aandacht van de trainer voor de situatie en de wensen van de cursist. Illustratief zijn de volgende citaten: "We hebben al jaren dezelfde trainer en dat bevalt heel goed. Jaarlijks hebben we een evaluatie en spreken we de dingen door", "De opleider voelde mij precies aan", "We hebben drie trainers meegemaakt, die allen een eigen aanpak hebben, wat zeker een toegevoegde waarde heeft", "Ik vond de trainer heel goed. Zij had kennis van onze branche en daarnaast veel kennis van de Duitse cultuur", "De opleider was echt geweldig. Zij kon alles heel goed uitleggen en wist me hele goede oefeningen aan te reiken", "De trainer wist heel goed te kijken naar mijn wensen en paste het programma erop aan" en "In één woord uitstekend; mede omdat er een hele goede 'klik' was."

### **Trainingsmateriaal**

Twee respondenten hebben te weinig zicht op het gebruikte trainingsmateriaal om een oordeel te geven. De anderen zijn tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit daarvan. Volgens hen wordt het lesmateriaal aangepast aan het maatwerk en aan de behoefte van de cursist tijdens de training. Men spreekt over cursusmappen, oefenboeken met Cd's, Dvd's, werkboeken en aanvullende informatie. Ter illustratie enkele uitspraken: "We hadden diverse boeken over bedrijfsgerichte communicatie met daarnaast Cd's en een map van TACC met een grammaticahulp", "Naast de cursus map en een boekwerk met theorie verzorgde de trainer aanvullende materialen op grond van wat ik nog nodig had" en "Het was geen standaardcursus en daar bestond geen standaard lesmateriaal voor. De trainer heeft dan ook kopieën verzameld van relevante lesstof en informatie."

### **Accommodatie**

Alle trainingen zijn uitgevoerd op de locatie van de opdrachtgever.

### **Natraject**

Bij twee respondenten is de training nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg om een waardeoordeel op dit onderdeel te geven. Van de overige referenten is de meerderheid positief tot zeer positief over het natraject. De trainingen worden afgesloten met een certificaat en na afloop is er een evaluatie voor de deelnemers. Ook met de opdrachtgever worden het verloop en de resultaten van de training doorgesproken. Eén geïnterviewde geeft een score drie op dit onderdeel, omdat hij nogal lang moest wachten op de evaluatie met hem. Anderen zijn van mening dat de nazorg bij het instituut in goede handen is, wat duidelijk wordt uit de volgende uitspraken: “Ze hebben na drie maanden nog contact opgenomen en geïnformeerd of we nog ergens tegenaan lopen en of zij nog behulpzaam kunnen zijn daarbij”, “Ik kan te allen tijde nog bij hen terecht met vragen” en “We hebben nog een overleg afgesproken.” Allen zijn zeer tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de opleidingen.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van TACC laat men zich positief uit. Men spreekt over een hele professionele organisatie. Het instituut is prima bereikbaar per telefoon en op e-mails wordt snel gereageerd. “Ze hebben een hele goede medewerker op kantoor zitten die alle administratieve taken op zich neemt”, vertelt een tevreden referent. Als pluspunt wordt ook de flexibiliteit van het instituut en haar medewerkers genoemd, als het gaat om het verschuiven van afspraken en het aanpassen aan de wensen van de klant. Gemaakte afspraken worden altijd keurig nagekomen en de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte. Als men feedback geeft, wordt dat zeer gewaardeerd door TACC. De opmerkingen worden op een goede manier opgepakt en serieus genomen. Daar waar gewenst speelt men snel en alert in op de signalen.

### **Relatiebeheer**

Twee respondenten menen, dat er naar hen toe, niet echt sprake is van relatiebeheer, en zij geven dan ook geen score. De rest is goed te spreken over de wijze, waarop TACC de relatie met de klanten onderhoudt. Sommigen spreken over een regelmatig contact met het instituut en anderen vertellen dat ze alleen met enige regelmaat informatie opgestuurd krijgen. Sommigen hebben sinds de training weinig tot niets van het instituut vernomen, maar zien dat niet als een gemis. Zij weten TACC te vinden, als er behoefte is aan een nieuwe training. Ter illustratie: “Jaarlijks hebben we in ieder geval een evaluatie en ze sturen informatie op, bijvoorbeeld in de vorm van een boekje”, “Ik heb aangegeven, dat we in de toekomst nog wel iets met hen willen doen en zij hebben sindsdien nog gebeld” en “Ze sturen mailingen en dat vind ik voldoende zo.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs van de training en geven om die reden geen oordeel op dit onderdeel. Van de anderen laten de meesten zich positief tot zeer positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele citaten: “Het is het waard, want de kwaliteit is prima. De prijs is wel hoog, maar dat betaal je voor maatwerk en een één-op-één training”, “Het is een gangbare prijs voor dit soort opleidingen” en “Van tevoren vond ik het wel duur, maar achteraf vind ik de prijs en kwaliteit echt helemaal in verhouding.” Twee respondenten geven een neutrale score, omdat ze de training toch wel prijzig vinden. Ze merken hierbij wel op, dat de kwaliteit hoog is.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel gezien zijn allen tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd het maatwerk, de flexibiliteit, de professionele organisatie en de kwaliteit van de trainer. Ter illustratie enkele citaten: “TACC komt uit de regio en kent ons bedrijf. Ze weten wat er speelt en kennen de context van de gevraagde training”, “Als ik tijdens de training specifieke vragen heb, zoeken ze het netjes uit en komen er later op terug. Ze zijn heel behulpzaam”, “Het is de combinatie van een native speaker en een één-op-één training met kennis van het bedrijf en het zakendoen”, “Ze hebben de zwakke punten heel snel door en borduren daarop voort”, “Het is echt op je werksituatie afgestemd en je kunt zelf dingen aangeven, waarmee je vervolgens in je werk aan de slag kunt”, “Ze denken heel erg mee met de leerling” en “Op het moment, dat je binnenstapt, wordt er direct overgestapt op het Duits en alles, zoals het voeren van telefoongesprekken, wordt geoefend.” Allen zijn dan ook van harte bereid om TACC aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer op 19-05-2016.

### Algemeen

TACC is het instituut voor taaltrainingen en taalcursussen, waar de cursist snel en doelgericht les krijgt. Dit gebeurt door het aanbieden van zakelijke trainingen die gericht zijn op beroep, functie en praktijk. Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Russisch, Chinees en Nederlands zijn de kerntalen binnen het pakket van TACC. Nederlands voor Nederlanders en Nederlands voor anderstaligen zijn beide vertegenwoordigd in de dienstverlening. Taaltrainingen vinden vaak plaats in combinatie met aspecten als communicatieve vaardigheden; zowel mondeling als schriftelijk. Dat is sterk afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever in combinatie met de leerdoelen van individuele cursist. Coaching kan eveneens onderdeel van een traject uitmaken. TACC verzorgt voornamelijk individuele trainingen maar groepstrainingen behoren ook tot de mogelijkheden. Elk traject is maatwerk waarbij haar afnemers voornamelijk uit de regio (Kop van) Noord-Holland afkomstig zijn.

### Kwaliteit

Kwaliteit en kwaliteitsbewaking staan bij TACC hoog in het vaandel. Al jaren werkt men samen met een vaste kern aan freelance trainers die eveneens direct bij het voortraject worden betrokken. Zij verzorgen vaak de individuele intake om zo het juiste instapniveau te bepalen en een goede inschatting te kunnen maken van de gewenste leerdoelen en vaardigheidsontwikkeling. Tevens probeert TACC vanaf het allereerste begin een correcte match te bewerkstelligen tussen opdrachtgever en trainer omdat daarmee het meest optimale rendement wordt bereikt. Naast kwaliteit staat flexibiliteit centraal, zowel bij de ondersteunende activiteiten als tijdens de uitvoering. Dat kwalificeert eveneens één van de kernaspecten die TACC van belang acht in haar serviceverlening. Immers, trainers moeten ter plekke kunnen inspelen op de behoefte van de cursist wat met zich meebrengt dat men geen standaardprogramma af kan draaien. Alle trainers werken conform het handboek dat TACC heeft opgesteld volgens de ISO normering. Daarin liggen de protocollen vast waarbij een train-de-trainer programma onderdeel kan uitmaken van een inwerkperiode. Uiteraard zijn alle trainers (near) native speakers. Evaluaties, zowel met de cursist als met de opdrachtgever, vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

### Continuïteit

De markt is weer in beweging. Er komen meer gelden beschikbaar voor opleiden en trainen. TACC signaleert dat de aanvragen naar taaltrainingen Duits toenemen vanwege een aantrekkelijke economie. Mede dankzij deze economische groei, verwacht het instituut de komende jaren meer omzet te genereren vanuit haar core business. Aan het zorgvuldig onderhouden van haar relaties, besteedt zij veel aandacht door middel van een goed georganiseerd relatiebeheer. Naast directe evaluatie na afloop van een training, aangevuld met een advies van de trainer, belt men ook nog na enige tijd daarna om te kijken of, hoe en in welke mate men vaardigheden in de praktijk daadwerkelijk kan toepassen. Dit moment van proactieve follow up wordt door haar relaties op prijs gesteld. Indien gewenst, worden er vervolgtrajecten in gang gezet zodat men op basis van de eerste ervaringen, verdere verdieping kan bewerkstelligen. Aandacht voor culturele aspecten en waarden en normen uit het betreffende taalgebied, completeren het geheel. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij maatwerktrainingen dan ook voldoende geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

TACC heeft in de loop der jaren een goede reputatie en naamsbekendheid in de regio opgebouwd. Dat wordt mede ingegeven door aspecten als de grote mate van flexibiliteit, het snel kunnen handelen, een zorgvuldige intake, deskundige trainers en het leveren van maatwerk. Een nieuwe website, die binnenkort wordt gelanceerd, ondersteunt TACC in haar verdere marketing- en promotieinspanningen. Dankzij het feit dat zij al jarenlang een betrouwbare partner voor veel regionale bedrijven en organisaties is, heeft zij inmiddels veel kennis en achtergrondinformatie over diverse branches, opdrachtgevers en functies weten op te bouwen wat uiteindelijk de individuele cursist ten goede komt. Dat uit zich door een hoge mate van tevredenheid zoals deze bij de achtereenvolgende Cedeo-onderzoeken naar voren is gekomen.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)