

# Klanttevredenheidsonderzoek

STE Languages

28-09-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van STE Languages 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
Voortraject②				90%	
Opleidingsprogramma③				90%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders④				50%	30%
Trainingsmateriaal⑤			10%	60%	
Accommodatie⑥					
Natraject⑦			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op het voortraject.  
 ③ Eén referent geeft geen score op het opleidingsprogramma.  
 ④ Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders.  
 ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.  
 ⑥ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.  
 ⑦ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject.  
 ⑧ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In het onderzoek naar de maatwerktrainingen van STE Languages tonen alle referenten die daar zicht op hebben, zich tevreden over het voortraject. Eén van hen geeft geen oordeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Enkele anderen melden dat STE bij hen een preferred supplier is waarvan de meesten al jarenlang zaken met hen doen. Een persoonlijke en individuele intake maakt onderdeel uit van het totaal. Zo kan men nadrukkelijk inzoomen op de individuele leerdoelstellingen. De meeste referenten zijn opdrachtgever geweest. Hierdoor heeft men op een aantal onderdelen minder zicht waardoor men zich van een oordeel onthoudt. Maar, in dit stadium, het voortraject, weten de meeste respondenten te melden dat STE goed meedenkt en adviseert ten aanzien van de vraagstelling.

Vaak, zo blijkt uit de interviews, heeft men contact met een accountmanager maar, in sommige gevallen, zit men ook meteen met de trainer om de tafel. “Maar, we doen al zo lang zaken met elkaar dat een telefoontje of een mailtje volstaat”, verklaart één geïnterviewde erbij. Sommigen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Zowel groepslessen als individuele trajecten maken onderdeel uit van de dienstverlening.

### **Opleidingsprogramma**

Degene die op het vorige onderdeel geen zicht had, onthoudt zich ook hier van een score. De overige negen zijn tevreden over het programma en de offerte die worden toegestuurd omdat deze in overeenstemming zijn met hetgeen in het voortraject is besproken. Ook ervaren zij het voorstel als helder en transparant. Sommigen delen mee dat ze prijsafspraken hebben gemaakt; anderen vinden de financiële paragraaf ook duidelijk.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trajecten krijgt bij STE op een goede manier gestalte, zo is de ervaring van de opdrachtgevers. Hoewel sommigen toegeven weinig feedback van de deelnemers te hebben ontvangen. Of, zoals één van hen het verwoordt: “Ik heb nog nooit klachten gehad dus dan ga ik ervan uit dat het goed is.” Een ander: “Wij plannen alleen de data in. De rest van de afspraken gebeurt direct tussen trainer en cursist.” Anderen kunnen een iets uitgebreidere toelichting geven: “De docent kan zich goed verplaatsen in de cursist. Tevens weet hij prima op het juiste niveau te schakelen”, “De ervaring is dat de cursisten het prettige lessen vinden. Mede omdat er voldoende ruimte is voor eigen vragen en inbreng” en “Het is allemaal maatwerk waarbij men goed rekening houdt met de wensen van de klant. Onze mensen werken in ploegendiensten maar daar houden ze rekening mee door op wisselende tijdstippen lessen te kunnen verzorgen.”

### **Opleiders**

Wederom baseren acht referenten zich op de feedback van de deelnemers. Dat leidt ertoe dat men over de opleiders enthousiaste verhalen heeft gehoord. Zo worden zij onder meer getypeerd: “De trainer is heel geïnteresseerd en kan zich goed inleven. Hij weet ook de juiste vragen te stellen”, “Hij is heel geduldig en verzorgt de lessen goed”, “Het zijn professionele en open mensen”, “De lessen kennen een goede opbouw en worden door enthousiaste trainers gegeven” en “Men zoomt prima in op hetgeen in de persoonlijke intake naar voren kwam.” Twee opdrachtgevers staan hier te ver van af om een oordeel te kunnen vellen.

### **Trainingsmateriaal**

Drie opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en er ook geen terugkoppeling van de cursisten over gekregen. Van de andere zeven, is er één neutraal: “STE gaat uit van standaard boeken. Daarin zijn zij niet flexibel, zo hebben wij ervaren.” De anderen denken dat het materiaal prima van toepassing is. Men maakt melding van op maat gemaakt materiaal met veel ruimte voor eigen inbreng maar ook van boeken, readers en klappers. “De beginners krijgen het standaard materiaal. Hoe verder je komt, hoe meer het gepersonaliseerd wordt”, zo verklaart één respondent. Een ander: “Het is toegespitst op het niveau maar er zit ook bedrijfsspecifiek materiaal tussen. Bovendien kunnen cursisten voorbeelden vanuit hun dagelijkse praktijk aanreiken.” Anderen vertellen eveneens dat er beeld- en geluidsmateriaal wordt ingezet. Ook verklaart men dat het afhankelijk is van de doelstelling van het traject; wordt er nader ingezoomd op spreek-, schrijf- en/of luistervaardigheid.

### **Accommodatie**

De meeste referenten geven aan dat de trajecten in-company plaatsvinden. Enkelen maken eveneens melding van een locatie van STE maar zij melden tevens daar te ver vanaf te staan om een oordeel te kunnen geven.

### **Natraject**

STE evalueert met de deelnemers en ook opdrachtgevers geven aan dat zij een terugkoppeling ontvangen. Hoewel één van hen hierbij van mening is dat STE niet alleen een verslag per mail moet sturen maar ook mondeling een korte toelichting daarop kan geven. Dat is de voornaamste reden om hier een neutrale beoordeling te geven. “Als er iemand niet op is komen dagen, dan hoor ik dat meteen”, verklaart één tevreden opdrachtgever hierbij. Hij gaat verder: “Ik verwacht weinig terugkoppeling van hen, alleen als zich bijzondere zaken zouden voordoen.” Ook geven referenten aan dat zij intern zelf een evaluatie uitvoeren. “Dat doen wij standaard na vijf lessen. STE doet dat ook. De resultaten delen wij met elkaar in de vorm van een soort samenvatting. Bijzonderheden worden besproken zodat we nog op tijd kunnen bijsturen, indien nodig”, licht één geïnterviewde toe. “Wij ontvangen tevens een soort eindrapportage waarin ook nog een advies staat beschreven”, verklaart een volgende. Tevens geeft men aan dat nazorg met name de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever is. Effecten zijn pas op langere termijn te meten. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat of een bewijs van deelname. Twee referenten hebben hier geen zicht op en onthouden zich van een oordeel.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is bij STE in goede handen. Het instituut is goed bereikbaar, komt de afspraken na en stuurt alle informatie tijdig toe. “Het is heel persoonlijk”, verklaart één geïnterviewde. Hoewel één opdrachtgever hier een tevreden score geeft, merkt hij er wel bij op dat de backoffice de laatste tijd wat steken laat vallen. “Zo is men wel eens totaal vergeten om een intake af te nemen. Daar mag men intern wat scherper op zijn”, geeft hij hierbij aan.

### **Relatiebeheer**

Voor veruit de meeste referenten heeft STE het relatiebeheer goed vormgegeven. Uit de gesprekken komt naar voren dat men één of meerdere vaste contactpersonen heeft met wie men goed en snel kan schakelen. Anderen hebben geen vast aanspreekpunt maar worden door iedereen die de telefoon aanneemt en/of de mail beantwoordt, goed geholpen. “Ook als mijn contactpersoon op vakantie is, neemt een ander het prima waar”, geeft één referent ter toelichting aan. “De accountmanager heeft laatst nog gebeld. Hierin vind ik hem heel proactief”, vertelt een tweede. Daar is een volgende het niet mee eens en verklaart: “Het mag wat mij betreft echt meer proactief.” Dat is de reden voor zijn neutrale beoordeling. Daarentegen verklaart een andere opdrachtgever: “Ik weet hen zelf prima te vinden en zit er echt niet op te wachten dat ze geregeld contact met mij opnemen.” Tot slot een laatste: “Ik schakel met mensen van de planning en de facturatie maar ook met iemand voor alledag.” Sommigen verklaren dat zij ook nieuwsbrieven ontvangen. “Bijvoorbeeld over subsidiemogelijkheden. Ik vind dat zij ons daarin goed ondersteunen”, verklaart één geïnterviewde hierbij. Anderen melden dat zij geen nieuwsbrieven ontvangen maar daar ook geen prijs op te stellen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Voor acht referenten is de prijs-kwaliteitverhouding in balans. Eén van hen geeft daarbij aan dat dat juist voor zijn organisatie één van de meest doorslaggevende redenen was om met hen in zee te gaan. “Met STE hebben we prijsafspraken en dat is wel zo prettig. Tevens denken ze met je mee wat er binnen de budgettaire randvoorwaarden mogelijk is”, vertelt een respondent. Eén opdrachtgever is tevreden noch ontevreden omdat hij trainingen duur vindt, zeker bij individuele trajecten. Eén van de respondenten heeft geen vergelijkingsmateriaal en onthoudt zich om die reden van een oordeel.

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

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de trajecten die STE uitvoert en over de samenwerking met het instituut. Samengevat geeft men de volgende positieve punten aan: “Het contact is persoonlijk, ze werken snel en zorgen voor een correcte afstemming op de behoefte”, “Trainingen worden op een goede manier ingestoken”, “Men denkt met je mee en toont zich ook flexibel richting wensen van ons als opdrachtgever”, “Ik vind hen een deskundig en klantvriendelijk instituut”, “De korte lijnen spreken ons erg aan”, “Men beschikt over kwalitatief goede docenten”, “STE hanteert een pragmatische insteek” en “De totale ondersteuning is erg goed geregeld.” Buiten de tips die elders al aan de orde zijn geweest, benoemt een enkeling ook nog: “Blijf de certificaten goed controleren” en “Wij zijn op zoek naar een partner die op global niveau trainingen kan leveren. Helaas lukt dat bij STE (nog) niet.” Allen geven aan bereid te zijn om STE aan te bevelen aan anderen waarbij een enkeling meedeelt dat ook al gedaan te hebben.

## 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 STE Languages op 28-09-2017.

### Algemeen

Al meer dan dertig jaar is STE Languages een autoriteit op het gebied van taaltrainingen in de regio Zuidoost-Nederland. Per 1 januari 2017 is zij verhuisd naar een nieuw pand op een centrale locatie dat nog meer faciliteiten voor deelnemers biedt. STE verzorgt individuele trainingen maar ook groepslessen. Naast maatwerktrajecten biedt men ook de mogelijkheid om in te schrijven op trainingen met een open inschrijving en in-company trajecten. Daarbij schenkt men aandacht aan de wisselwerking tussen taal, cultuur en mensen. Mede dankzij een uitgebalanceerd voortraject weet men een goede vertaalslag te maken naar de dagelijkse werkpraktijk van de cursist. STE zoomt dan ook nadrukkelijk in op de behoefte van zowel opdrachtgever als (individuele) cursist. Daarbij neemt men de doelstelling in ogenschouw: algemene taakvaardigheden, functie-specifiek en / of doelgroepgericht. Daardoor is men in staat om elke opleidingsvraag te beantwoorden in elke gewenste taal. Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans en bijzondere talen vormen het spectrum waarbinnen STE opereert. Tevens verzorgt men trainingen gericht op het Inburgeringsexamen en Staatsexamen. Het gesprek vond plaats met de heer W. van der Velden (directeur) en mevrouw M. Lagemann (directeur).

### Kwaliteit

De meest belangrijke taalgebieden zijn Nederlands, Engels en Duits. Veruit de meeste trainers zijn in vaste dienst. Daarnaast werkt men samen met een kleine groep zelfstandigen die ook al gedurende langere tijd aan het bureau verbonden is en met wie men een sterke binding heeft. De eigen Academy begeleidt mensen verder in hun professionaliteit. Belangrijke kernkwaliteiten van de trainers zijn taalachtergrond, de ervaring binnen het bedrijfsleven en aantoonbare didactische kwaliteiten. Daarnaast moet men interesse in mensen hebben, affiniteit met verschillende culturen tonen en over ervaring met lesmaterialen beschikken. Alle trainers vallen intern onder een bepaalde taalgroep van waaruit zij ook actief gemonitord en begeleid dan wel gecoacht worden. Diverse sectorvergaderingen en taaltrainersdagen zorgen voor commitment en dragen bij aan kennisoverdracht en het uitwisselen van ervaringen. Daarnaast neemt men ook actief deel aan bijeenkomsten die door externe partijen worden georganiseerd zoals de NRTO taaltrainersdag. Evaluaties met zowel de cursist als de opdrachtgever vormt de basis voor meting en borging van de kwaliteit. Mede dankzij de korte interne lijnen, is men goed op de hoogte van de voortgang van de trajecten en kan men, waar nodig, tijdig bijsturen.

### Continuïteit

STE Languages is preferred supplier bij een groot aantal, loyale, opdrachtgevers; met velen werkt men al jaren samen. Het creëren van langdurige verbindingen is dan ook één van de uitgangspunten van het bureau. Ook met bijvoorbeeld leveranciers van lesmaterialen zoals diverse uitgeverijen per taalgebied. Ontwikkelingen op het gebied van innovatieve lesmiddelen en/of veranderende behoeften in de markt, houdt men nauwgezet in de gaten om daar op adequate wijze op te anticiperen. Met de introductie van digitale leermiddelen binnen de trainingen, zoekt men naar de juiste balans en monitort men nauwkeurig de ervaringen van de deelnemer. Deelnemers ontvangen na afloop een persoonlijk evaluatiedocument dat wordt aangevuld met een advies. Op die manier beoogt men een goede transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. De komende tijd ligt de focus op (behoud van) de corporate markt en uitbreiding binnen het midden- en kleinbedrijf. Ook de particuliere markt krijgt veel aandacht. Het bewaken van de kwaliteit en de structuur binnen de processen staat centraal bij alle activiteiten. Een centrale spil vormt de taal coördinator; hij is het aanspreekpunt voor alle betrokkenen binnen een totaal traject. Het verhogen van de naamsbekendheid en de vindbaarheid krijgen de komende periode eveneens meer aandacht evenals een stuk bewustwording over de toegevoegde waarde van taal (en communicatie) binnen bedrijven en organisaties. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit bij maatwerktrainingen van STE Languages voor de komende tijd voldoende geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

Een duidelijke link in de uitvoering naar de persoonlijke intake van de cursist, leidt ertoe dat de deelnemer het geleerde direct kan toepassen in de praktijk. Nadrukkelijk wordt ingezoomd op de specifieke behoefte zoals spreek, schrijf- en/of luistervaardigheid. STE maakt gebruik van standaard materialen maar zorgt er daarnaast voor dat bedrijfsspecifiek materiaal wordt geïntegreerd binnen het traject. De deskundigheid van de trainers en de uitgebalanceerde structuur binnen het bureau leiden ertoe dat STE al jarenlang een hoge score weet te behalen gedurende de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken.

## 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)