

Klanttevredenheidsonderzoek

STE Languages

27-11-2019



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

| | |
|--|----------|
| 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..... | 9 |

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 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 | | | | 40% | 60% |
| Opleidingsprogramma | | | | 40% | 60% |
| Uitvoering | | | | 30% | 70% |
| Opleiders | | | | 30% | 70% |
| Trainingsmateriaal② | | | | 40% | 40% |
| Accommodatie③ | | | | 30% | 40% |
| Natraject④ | | | | 30% | 60% |
| Organisatie en Administratie | | | | 50% | 50% |
| Relatiebeheer | | | | 40% | 60% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 50% | 50% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 30% | 70% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de neerslag van het onderzoek naar de kwaliteit van de recentelijk uitgevoerde, op maat gemaakte taaltrainingen van STE Languages (hierna afgekort met STE). Tien referenten zijn bereid gevonden om hun medewerking te verlenen aan het onderzoek. Twee van hen hebben zelf deelgenomen aan een individueel trainingstraject, terwijl de overige acht opdrachtgever waren voor één of meer trajecten. Alle referenten laten weten dat zij zelf, of in een enkel geval collega's binnen de organisatie, al eerder naar tevredenheid zaken hadden gedaan met STE. De helft laat weten dat deze aanbieder voor bepaalde trajecten als preferred supplier geldt voor hun organisatie. Als redenen om voor STE te kiezen noemen de referenten onder meer de goede kwaliteit van de trajecten en de begeleiding, de prettige samenwerking, de goede dienstverlening en de nabije ligging van de leslocaties.

Eén van hen zegt: "Zowel de organisatie, als de kwaliteit van de lessen als de duidelijkheid over wat je voor je geld krijgt spreken mij aan. Wat ik ook waardevol vind is dat ze deelnemers vrij streng toetsen alvorens ze het bewijs geven dat het beoogde taalniveau bereikt is. Zo krijgen onze medewerkers geen problemen als ze doorstromen naar het vervolgniveau." Bij nieuw op te starten trajecten hadden de betrokken opdrachtgevers een voorbereidend gesprek met de beoogde trainer of met hun accountmanager. Deze hebben naar hun zeggen aandachtig geluisterd naar hun wensen, op een prettige manier meegedacht en hen goed geïnformeerd over de mogelijkheden. Op een enkele uitzondering na was de doelstelling van de besproken trajecten dat de deelnemers een hoger niveau zouden bereiken in een voor hen vreemde taal, meetbaar volgens het Europese referentiekader talen (ERK). De respondenten laten verder weten dat de deelnemers een intake hebben gehad met de trainer, waarbij hun instapniveau werd bepaald en een inschatting werd gemaakt van hun opleidingsniveau en/of hun capaciteit om een taal te leren. Deze intake vond plaats zowel voor individuele als voor groepstrajecten. Aan de hand van de uitkomst van de intake werden de deelnemers in groepen ingedeeld, of werd in overleg met de deelnemer de aanpak binnen een individueel traject vastgesteld. Verschillende opdrachtgevers melden dat zij van STE een terugkoppeling van de uitkomst van de intakes kregen en van de verdere planning van het traject. De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de gang van zaken tijdens het voortraject.

Opleidingsprogramma

Voordat de besproken trainingen van start gingen ontvingen de respondenten een offerte van STE. Zij zijn ook hierover tevreden tot zeer tevreden. Men geeft aan dat de offerte bondig was en tegelijkertijd een helder en compleet beeld gaf van de gemaakte afspraken en de afgesproken doelstellingen. Ook de afgesproken prijs stond er duidelijk en voldoende gespecificeerd bij. "De offerte was heel SMART geformuleerd; dat wil ik ook graag zo", zegt een referent. Een opdrachtgever vertelt dat hij op jaarbasis afspraken maakt met STE, waardoor het niet meer voor iedere training nodig is om een aparte offerte op te stellen. In veel van de besproken gevallen communiceerde STE direct met de deelnemers over de gang van zaken rondom hun training. In andere gevallen nam de organisatie van de opdrachtgever deze taak zelf op zich.

Uitvoering

De geïnterviewde opdrachtgevers en deelnemers zijn bijzonder goed te spreken over de manier waarop de besproken trainingen zijn uitgevoerd door STE: zeventig procent geeft de aanbieder hiervoor de hoogst mogelijke score. Een deelnemer vertelt: "Ik wilde vooral leren spreken. De trainer en ik discussieerden veel, onder meer aan de hand van boeken en artikelen, maar ik heb ook grammatica geleerd. Ik heb genoten van de cursus." De opdrachtgevers laten weten dat de deelnemers in overgrote meerderheid goed te spreken zijn over hun training bij STE. De meeste van hen hebben behalve het afstemmen van de training op wat de deelnemers nodig hadden niet veel maatwerk gevraagd van STE. De trainers hielden bij de uitvoering rekening met wat de deelnemers in hun dagelijkse werk nodig hebben aan vakgerichte terminologie en specifieke documenten, aldus de referenten. "De deelnemers konden vaak hun eigen werk meenemen naar de training bij wijze van casus", voegt één van hen hier nog aan toe. Voor zover de referenten daar zelf zicht op hebben laten zij weten dat STE een prettige balans wist te vinden tussen theorie en praktijk tijdens de trainingen. Verder melden veruit de meeste opdrachtgevers dat STE hen gaandeweg de trainingen terugkoppeling heeft gegeven over de voortgang van de training. Vooral als de training in-company werd uitgevoerd gebeurde dat op organische wijze. In ieder geval kregen zij het te horen als er bijzonderheden waren, bijvoorbeeld als een deelnemer achter bleef in de verwachte ontwikkeling en/of vaak afwezig was tijdens de training.

Opleiders

Verschillende opdrachtgevers melden dat zij de trainers zelf niet hebben ontmoet, maar als ze van de deelnemers iets hebben gehoord over de trainers dan was dit positief. Eén van hen meldt daarnaast dat hij heeft ervaren dat STE soepel is in het inschakelen van een andere trainer, als het een keer niet klikt. Al met al geeft een ruime meerderheid van de referenten ook voor dit onderdeel het hoogst mogelijke cijfer. Naast dat de trainers zowel op het inhoudelijke als op didactische vlak capabel waren, werden zij gewaardeerd om hun vriendelijkheid en humor. "De trainer was geweldig; zij was de reden dat de cursus zo goed was en dat ik zo gemotiveerd was", vertelt een deelnemer. Een opdrachtgever tekent aan: "Een enkele keer heb ik van een deelnemer de aanmerking gehoord dat de trainer niet voldoende individuele aandacht aan de deelnemers besteedde, maar dit was echt incidenteel."

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers kunnen niet oordelen over het trainingsmateriaal dat de deelnemers hebben gekregen van STE. Zij hebben dit niet zelf gezien en hebben er evenmin iets over gehoord van de deelnemers. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Overigens geldt ook hier weer dat sommige opdrachtgevers ervan uitgaan dat het materiaal goed bevallen is als zij er geen commentaar op hebben gekregen van de deelnemers. De rest geeft aan dat het materiaal goed van toepassing en kwaliteit was en helder van opzet. Het was geschikt om als naslagwerk te dienen en het zag er professioneel en goed verzorgd uit. Het bestond uit gedrukte les- en oefenboeken en uit digitaal materiaal, waaronder luisteroefeningen en interactieve modules. Een opdrachtgever vertelt dat de deelnemers ook een eigen lesmap kregen. "De deelnemers vinden het lesmateriaal prima en ze nemen voor praktijk gerelateerde zaken ook zelf input mee", vult hij aan.

Accommodatie

Drie respondenten kunnen niet oordelen over de trainingsaccommodatie die STE verzorgt, aangezien de besproken trajecten in-company zijn uitgevoerd. De rest is goed tot zeer goed te spreken over de accommodatie die STE bood. Men spreekt van verschillende vestigingen. In alle gevallen was de locatie naar wens. De deelnemers waren op de hoogte van waar ze moesten zijn, konden er gratis parkeren en werden ter plekke goed opgevangen. "Het is overal goed verzorgd; je voelt je echt thuis als je er bent", zegt een opdrachtgever. Een deelnemer vertelt: "STE is net verhuisd. Het nieuwe pand is van binnen erg prettig en goed verzorgd; er is ook koffie en thee beschikbaar."

Natraject

Eén deelnemer geeft geen oordeel over het natraject omdat zijn training nog niet is afgerond. De overige respondenten zijn overwegend zeer tevreden over dit onderdeel, terwijl de rest tevreden is. De deelnemers hebben na afloop van hun training een certificaat ontvangen waarop het nieuw behaalde taalniveau vermeld staat, evenals een eindcijfer. Veel referenten melden dat daar ook een persoonlijke noot van de trainer aan was toegevoegd, met adviezen voor de verdere ontwikkeling van de betreffende deelnemer op dit gebied. Eén van hen zegt erbij dat deze adviezen niet altijd een vervolgetraject bij STE behelsden; deelnemers kregen ook adviezen die ze zelf konden uitvoeren, zonder daarvoor kosten te hoeven maken. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat het slechts zelden is voorgekomen dat een deelnemer het beoogde doel niet haalde. Waar dit wel het geval was, gaf STE daarvoor een heldere verklaring. De betreffende opdrachtgevers benadrukken dat het duidelijk niet te wijten was aan de kwaliteit die STE geboden heeft. Een respondent vertelt hier: "Ik heb wel eens te maken gehad met een deelnemer die ontevreden was dat hij het niet gehaald had. Naar aanleiding van zijn klacht kreeg hij van STE uitleg, waaruit bleek dat zij terecht hadden gehandeld. Ik vind dat STE hier professioneel mee omgaat", vertelt een respondent. Een opdrachtgever voor een op maat gemaakte schrijftraining vult nog aan: "STE heeft voor iedere deelnemer een rapport gemaakt waarin stond wat zijn niveau was en waaraan hij nog zou kunnen werken. Ik had daar niet om gevraagd maar het was wel heel waardevol." Voor zover zij dat zelf weten melden de opdrachtgevers dat de deelnemers een evaluatieformulier hebben ingevuld voor STE. Zij hebben daarvan geen terugkoppeling gekregen, en hebben die ook niet gemist. De meeste van hen laten weten dat zij zelf naar alle tevredenheid hebben geëvalueerd met STE. Verschillende van hen doen dat één of twee keer per jaar op een vast moment. Anderen geven aan dat zij een formulier hebben ingevuld en/of zijn gebeld door STE.

Organisatie en Administratie

Ook wat betreft de organisatie en administratie rondom de besproken trajecten zijn de respondenten allen tevreden tot zeer tevreden over STE. De praktische samenwerking is goed verlopen, zonder dat het de opdrachtgever extra tijd kostte. Enkele referenten geven aan dat STE extra behulpzaam is geweest, bijvoorbeeld bij het regelen van een subsidieaanvraag ten behoeve van de training en/of bij de aanmelding van deelnemers voor een extern examen. Men vindt verder dat STE goed te bereiken was per telefoon en e-mail en binnen een passende termijn en op een passende manier reageerde op vragen en verzoeken. "De samenwerking verloopt heel soepel en prettig; we hebben vrij veel contact en ze zijn in de praktijk altijd bereikbaar", vertelt een opdrachtgever. Ook de facturen klopten, zowel wat betreft het berekende bedrag als wat betreft de opstelling ervan. Men vindt STE verder voldoende flexibel en klantgericht, bijvoorbeeld wat betreft afmeldingen voor individuele sessies, wegens ziekte van deelnemers.

Een deelnemer vertelt: "Als ik een keer niet kan dan is het een kwestie van een mailtje sturen naar het secretariaat; een afspraak verzetten gaat van een leien dakje." Een opdrachtgever merkt op dat hij een keer heeft meegemaakt dat deelnemers van zijn organisatie tevergeefs bij STE op de stoep stonden omdat er intern bij STE een misverstand was ontstaan rondom het verzetten van de training (wegens een verhinderde trainer). Hij benadrukt dat dit een incident was. Tot slot laten de referenten weten dat STE in hun ervaring open staat voor feedback van hen als klant. "Ze zijn er erg op gericht om hun dienstverlening en de kwaliteit van hun trainingen te verbeteren en vragen daarom actief om feedback. We kunnen altijd open en eerlijk communiceren", zegt één van hen. Anderen bevestigen dit beeld.

Relatiebeheer

Over de manier waarop STE de relatie met hen onderhoudt zijn de respondenten eveneens tevreden tot zeer tevreden. De algemene indruk is dat STE haar klanten goeddeels met rust laat. Vier respondenten merken niets van het relatiebeheer. Eén van hen verwacht wel dat hij op de hoogte gebracht zal worden van belangrijke zaken. Van de resterende zes ontvangen vier referenten af en toe een nieuwsbrief en/of een uitnodiging voor een evenement. De overige twee worden een enkele keer gebeld door hun vaste contactpersoon. Geen van allen ervaren de toenaderingspogingen van STE als vervelend of opdringerig. "De accountmanager heeft me keurig gevraagd wat ik wilde, wel of geen aanbiedingen ontvangen. Hij weet de juiste toon te vinden in het contact", zegt één van hen bijvoorbeeld.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trajecten is de referenten goed bevallen. De helft is hierover tevreden en de andere helft is zelfs zeer tevreden. "De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van STE is de beste in de regio", vindt één van hen. Een tweede zegt: "We weten dat STE één van de duurdere aanbieders is, maar daar staat dan ook wat tegenover. Ze pakken de dingen echt professioneler op en onze medewerkers kiezen graag voor hen." Ook de overige referenten benadrukken dat de trainingen de kostprijs waard zijn. Eén respondent geeft aan dat hij niet alle taaltrainingen van STE afneemt omdat hij ze elders goedkoper kan krijgen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Zoals al eerder is aangestipt vinden de respondenten dat de trainingen van STE in ruim voldoende mate hebben geleid tot het beoogde doel. Zij zijn dan ook zonder uitzondering tevreden over de samenwerking met STE wat betreft taaltrainingen op maat. Zeventig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Gevraagd naar wat zij de kracht vinden van STE noemen de referenten de prettige samenwerking, de kwaliteit en de persoonlijkheid van de trainers, de intensieve begeleiding van de deelnemers, de klantvriendelijkheid, de flexibiliteit, het meedenken, de prijs-kwaliteitverhouding, de duidelijkheid over wat de klant krijgt voor zijn geld, het prettige contact met de vaste contactpersoon en het geleverde maatwerk. "Ik vind hun vrij strenge toetsing erg prettig; hun realiteitszin daarin vind ik opvallend en echt een voordeel", voegt een opdrachtgever hier nog aan toe. Ter afsluiting geven alle respondenten aan dat zij STE aan anderen zouden aanbevelen voor taaltrainingen. Enkele van hen zeggen erbij dat ze dat al geregeld doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met STE Languages op 27-11-2019.

Algemeen

STE Languages, hierna ook STE genoemd, is een toonaangevend taleninstituut in Zuidoost-Nederland. Al ruim 30 jaar biedt STE onderwijs in taal door middel van taaltrainingen, cursussen en workshops. Sinds begin 2017 is STE gevestigd op een locatie nabij de binnenstad van Eindhoven. Het nieuwe pand is centraal gelegen en goed bereikbaar. Daarnaast is de locatie modern ingericht en biedt het nog meer faciliteiten voor deelnemers. STE verzorgt individuele trainingen en groepslessen. Naast maatwerktrajecten is er ook de mogelijkheid om in te schrijven op trainingen met een open inschrijving en in-company trajecten. STE heeft aandacht voor de samenwerking tussen taal, cultuur en mensen. Mede dankzij een uitgebalanceerd voortraject weet men een goede vertaalslag te maken naar de dagelijkse werkpraktijk van deelnemers. STE zoomt in op de behoefte van zowel opdrachtgever als de individuele cursist. Hierbij houdt men nadrukkelijk oog voor de algemene taakvaardigheden maar kijkt men ook functie-specifiek en/of doelgroepgericht. Op deze manier 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.

Kwaliteit

STE is met de opleidingen het meest actief in de taalgebieden Nederlands, Engels en Duits. Veel trainers zijn in vaste dienst, maar er wordt ook samengewerkt met zelfstandigen. Veel trainers zijn al gedurende langere tijd aan het taleninstituut verbonden en STE heeft dan ook een sterke band met hen opgebouwd. 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, verwacht men van hen affiniteit met verschillende culturen en dienen zij over ervaring met lesmaterialen te beschikken. Alle trainers vallen intern onder een bepaalde taalgroep van waaruit zij ook actief gemonitord en begeleid/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 vormen 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 een belangrijk uitgangspunt van het taleninstituut. Ontwikkelingen op het gebied van innovatieve leermiddelen en/of veranderende behoeften in de markt volgt STE nauwlettend om daar op adequate wijze op te kunnen 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. Aanvullend ontvangt met een persoonlijk advies om een goede transfer van de theorie naar de praktijk te bewerkstelligen. Het bewaken van de kwaliteit en de structuur binnen de processen staat centraal bij alle activiteiten. De taalcoördinator vormt de spil; zij is het aanspreekpunt voor alle betrokkenen binnen een totaal traject. Kijkend naar het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit bij maatwerktrainingen van STE Languages voor de komende tijd is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Een duidelijke link in de uitvoering naar de persoonlijke intake van de cursist, zorgt ervoor 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 deels gebruik van materialen van gerenommeerde uitgeverijen en deels gebruik van bedrijfsspecifiek materiaal. De deskundigheid van de trainers en de uitgebalanceerde structuur binnen het taleninstituut hebben ertoe geleid dat STE al jarenlang een hoge score weet te behalen voor de door Cedeo 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