

Klanttevredenheidsonderzoek

ILC Taleninstituut B.V.
Taaltrainingen

03-05-2007



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ILC Taleninstituut B.V. 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.....	6
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 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 300 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert CEDEO (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 "Advocatuur"
- CEDEO-erkend "Bedrijfsadvies"

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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid •	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders,				40%	50%
Trainingsmateriaal <i>f</i>				60%	30%
Accommodatie <i>,</i>				50%	30%
Natraject		10%	10%	40%	40%
Organisatie en administratie				70%	30%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteit verhouding...			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- 1 = zeer ontevreden
- 2 = ontevreden
- 3 = noch ontevreden/noch tevreden
- 4 = tevreden
- 5 = zeer tevreden
- ,* Eén referent heeft geen zicht op de opleiders van ILC
- f* Eén referent heeft geen mening over het trainingsmateriaal
- ,* Tweemaal wordt het traject in-company verzorgd
- ... Eén referent heeft geen mening over de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten doen al langer zaken met ILC Taleninstituut B.V. (hierna te noemen ILC) en hebben veelal ervaring met trajecten in verschillende talen. Tweemaal is ILC preferred supplier; de referenten voor wie dit geldt leggen hun keuze als volgt uit: "Wij doen al meer dan tien jaar zaken met hen en hebben hen gekozen om hun kwaliteit en flexibiliteit, echt alles is mogelijk" en "Het zijn vooral de goede persoonlijke contacten en de uitstekende resultaten die ons steeds opnieuw voor hen doen kiezen." Andere redenen om voor ILC te kiezen zijn: "Wij hebben al lang een plezierige samenwerking, ze kennen ons bedrijf goed", "Wij hebben een aantal taleninstituten geselecteerd, maar ILC heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding", "Via Internet ben ik met hen in contact gekomen, de site zag er zeer betrouwbaar uit en gaf mij reden om contact op te nemen", "Ik heb goede verhalen gehoord van collega's" en "Ik heb hen via Cedeo vergeleken met andere taleninstituten en was onder de indruk van hun aanpak." Ook de reclameborden langs de snelweg zijn een blikvanger en nodigen uit tot meer informatie: "Ik kom er elke dag langs en heb daarom een keer gebeld."

Na een telefonische aanmelding volgt een intakegesprek dat zowel op het instituut, in-company of telefonisch kan worden afgenomen. Een deelnemer legt uit: "Ik kreeg een grammaticatest thuis gestuurd en naar aanleiding van de resultaten daarvan werd een gesprek gevoerd in het Frans, ik kreeg advies over alle mogelijkheden en koos samen met de opleider de juiste aanpak." Groepslessen, individuele lessen, intern of enkele uren per week, alles is mogelijk bij ILC en er wordt volgens de respondenten goed geluisterd naar de wensen en de doelstellingen van de opdrachtgevers en de deelnemers.

Opleidingsprogramma

Het plan van aanpak wordt door ILC naar de opdrachtgever gestuurd en bij eventuele groepsindelingen wordt gekeken naar de niveaus van de deelnemers. Meestal worden de tijden en data afgesproken met de deelnemer(s) en ILC is zeker flexibel indien nodig. Met eventuele voorkeursdagen wordt zo goed mogelijk rekening gehouden. Een referent legt uit: "Men heeft de keus om de één op één les af te wisselen met het multimedia-lab, ik ben daar goed in geadviseerd. Ook de tijd die ik kwijt zou zijn aan huiswerk was goed ingeschat." De offerte is helder en overzichtelijk, een hotelarrangement is mogelijk en sommige referenten hebben goede prijsafspraken kunnen maken en bespreken deze per jaar of per drie jaar.

Uitvoering

De uitstekende score laat duidelijk zien dat alle referenten tevreden tot zeer tevreden zijn over de uitvoering van de trainingen door ILC. De individuele lessen zijn uiteraard aangepast aan de wensen van de deelnemer en men behandelt dat wat moeilijk is of breidt de woordenschat uit die nodig is voor de functie. Een referent die zelf een training heeft gevolgd geeft aan: "Ik las krantenberichten gericht op onze branche en wij bespraken de gewoontes van het land, maar ik oefende ook het spellen en uiteraard was er veel aandacht voor de grammatica." Een andere respondent voegt hier aan toe: "Ik begon altijd een uur in het multimedia-lab om er weer even in te komen." De afwisseling in aanpak en lesgeven is volgens de geïnterviewden heel prettig in de soms lange, zware dagen. Geen enkel traject is hetzelfde, ILC levert volgens de respondenten absoluut maatwerk en luistert goed naar de behoeften van elk individu. Respondenten merken op niet altijd zicht te hebben op het verloop van het traject, maar zij zien na afloop de resultaten in de eindevaluatie en horen de positieve geluiden van hun medewerkers. Ter illustratie: "De deelnemer is zeer zelfstandig en zou zeker aan de bel trekken als het niet goed zou gaan, maar ik hoor nooit klachten."

Opleiders

Alle respondenten die daar zicht op hebben spreken zich positief uit over de opleiders van ILC. Met name ook referenten die zelf een training bij het instituut gevolgd hebben zijn zeer enthousiast over hun capaciteiten. Zij spreken vol lof over de docenten en over hun betrokkenheid: "Ze willen je echt vooruit helpen, ze zijn gedreven en welwillend" en "Ze kunnen goed schakelen en zich inleven in het bedrijf." Belangrijk kenmerk van ILC is, dat alle opleiders native speakers zijn, die naast de taal ook de cultuuraspecten van het land kunnen behandelen. Bij elke training is één hoofddocent betrokken; bij een aaneensluitend weekprogramma is elke dag behoorlijk intensief en zijn er veelal ook enkele andere docenten bij de lessen betrokken. Elke deelnemer heeft aldus één of meerdere vaste opleiders en bouwt met hen een hechte band op. Vaak is er ook een vaste invaller voor de (hoofd)docent beschikbaar. Bij de langer lopende trainingen is er om de acht weken aansluitend aan de les een werklunch samen met de (hoofd)docent; daarnaast zijn de docenten ook in de pauzes beschikbaar voor vragen en opmerkingen.

Trainingsmateriaal

ILC maakt gebruik van standaard grammaticaboeken en levert daarnaast alles op maat wat de deelnemer nodig heeft voor zijn vooruitgang. Dit kunnen cd's zijn, kopieën met specifieke oefeningen voor bepaalde grammaticaregels of losse teksten met vaktermen uit de branche. "Alle losse kopieën zitten in een map en vormen zo een prima naslagwerk, er zitten zelfs verhalen uit sprookjesboeken bij, er is veel afwisseling", aldus één van de zeer tevreden referenten. Een respondent die vroeger ook deelnemer is geweest zegt: "Die map staat nog steeds op mijn bureau!" Het geheel ziet er volgens de geïnterviewden zeer verzorgd uit en is absoluut maatwerk, ILC past het aan waar nodig en dat alles is inbegrepen in de prijs.

Accommodatie

ILC beschikt over een luxe accommodatie, die direct naast de snelweg gelegen is en daardoor prima te bereiken. Achter het gebouw is voldoende parkeergelegenheid aanwezig. Indien men training van een hele week aansluitend heeft geboekt, verzorgt ILC de hotelaccommodatie in de buurt. De eerste dag staat er een 'meeting ontbijt' op het programma om met eenieder kennis te maken en uitleg te krijgen over de gang van zaken. Er is doorlopend koffie, thee of frisdrank te verkrijgen en de drankjes mogen worden meegenomen naar de lokalen. Ook beschikt ILC over een multimedia-lab waar de deelnemers zelfstandig kunnen studeren. Alle trajecten zijn bovendien ook incompany mogelijk.

Natraject

De schriftelijke eindevaluatie van elke deelnemer wordt in de meeste gevallen door ILC met de opdrachtgever besproken in een persoonlijk gesprek; bovendien wordt ook een kopie van het behaalde certificaat, met het begin- en eindniveau van de taalbeheersing en het aantal lessen dat gevolgd is, naar de opdrachtgever gestuurd. Eenmaal mist een opdrachtgever de eindevaluatie en zou zoiets wel zeer op prijs stellen: "Nu moeten wij er intern erg achteraan zitten om de resultaten te vernemen." De doelstellingen van de deelnemers worden vrijwel altijd behaald, in enkele gevallen schrijft men zich in voor een vervolg. Een deelnemer merkt in dit kader op: "Je bent nooit klaar met een taal en als het budget het toelaat zou ik graag nog even doorgaan." Een andere, overigens tevreden referent voegt hier aan toe: "Ik heb mijn traject al drie keer verlengd, graag zou ik tussentijds een toets maken om zo mijn vorderingen op schrift te hebben, dat werkt motiverend." De referent met score drie legt uit: "Vooral als de deelnemer na afloop hetzelfde niveau heeft als aan het begin, is een uitleg zeker op zijn plaats en die ontbreekt." Een respondent kent een score twee toe en deze score wordt als volgt onderbouwd: "Het certificaat wordt te vroeg geschreven en zou beter pas na afloop kunnen worden uitgereikt met het bereikte niveau tot aan de laatste minuut: ik had een hoger eindniveau verdiend en wilde het maximum op mijn rapportage."

Organisatie en administratie

ILC is telefonisch goed te bereiken en ook de contacten via de mail verlopen snel en correct. Enkele referenten hebben een vaste contactpersoon in de vorm van een accountmanager. ILC heeft alles strak gepland maar is volgens de respondenten flexibel genoeg om op een verzoek tot wijziging alert in te springen. De rekeningen zijn volgens de ondervraagden conform de gemaakte afspraken.

Relatiebeheer

De grotere relaties hebben enkele keren per jaar een persoonlijke ontmoeting met hun vaste accountmanager en zij prijzen het prettige contact en de korte lijnen: "Wij evalueren en kijken vooruit." Andere referenten bellen zelf als zij iets nodig hebben en worden altijd goed te woord gestaan. ILC verstuurt volgens de respondenten jaarlijks de catalogus naar haar klanten, reden voor één van de referenten om een score drie te geven: "Ik zou graag meer nazorg of speciale aanbiedingen zien."

Prijs-kwaliteit verhouding

Bijna iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van ILC. Uitspraken als "Perfect, ik kan niet anders zeggen", "Niks mis mee", "Zeker marktconform" en "Heel goed, daarom zijn we dan ook al zo lang klant" onderbouwen deze score. Eenmaal wordt score drie gegeven en is men niet helemaal tevreden: "Het is op het randje, toch is onze doelgroep de geboden kwaliteit zeker waard, maar voor dit bedrag zou ik toch ook meer nazorg willen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

ILC wordt geprezen om haar kwaliteit, haar flexibiliteit en haar klantgerichte communicatie. Andere gehoorde uitspraken zijn: "Het is allemaal heel persoonlijk en iedereen is vriendelijk", "Er zijn verschillende locaties, een pluspunt", "De opleiders zijn zeer gedreven", "Ze kunnen zich bedrijfsmatig goed inleven" en "Ze zijn zeer volledig in hun rapportage." Men adviseert ILC ook in het natraject alert te blijven en advies te geven aan de opdrachtgever met het oog op de implementatie in de praktijk. Allen zijn unaniem in hun oordeel om ILC van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door CEDEO. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met ILC Taleninstituut B.V. Taaltrainingen op 03-05-2007.

Algemeen

ILC Taleninstituut (verder te noemen ILC) heeft zich sinds de oprichting in 1990 ontwikkeld tot een zeer professionele en plezierige opleidingsorganisatie waar cursisten uit de zakelijke markt op een klantvriendelijke, klantgerichte en persoonlijke wijze worden bediend. Naast trainingen in 25 verschillende talen verzorgt het instituut ook vertaal- en tolkwerkzaamheden evenals advisering in taaltrajecten. Het aanbod omvat, naast de West-Europese talen, een diversiteit aan andere talen. De vraag hiernaar is volgens het instituut een 'barometer' van de economie, zo is er momenteel in verband met economische ontwikkelingen, veel vraag naar trainingen Chinees en Russisch. Opvallend kenmerk van ILC is de flexibele houding: het instituut spant zich zeer in om optimaal tegemoet te komen aan de wensen van de deelnemers. Uit het feit dat steeds meer opdrachtgevers afkomstig uit heel Nederland de weg naar het instituut weten te vinden, blijkt dat de klantgerichte houding en de gehanteerde werkwijze waardering oogsten.

Kwaliteit

Op grond van een bewuste keuze, met het oog op de kwaliteitsbewaking en de kwaliteitsborging, werkt ILC vrijwel uitsluitend met trainers in vaste dienst, 86 in getal. Aan de trainers, native speakers, worden hoge kwaliteitseisen gesteld. Naast ervaring in het bedrijfsleven en vakinhoudelijke kennis op bijvoorbeeld juridisch of economisch terrein beschikken zij over specifieke kennis van onderwerpen als presenteren, vergaderen en onderhandelen. Als native speaker moeten zij daarnaast beschikken over een - vastgelegd - minimum aan taalbeheersing van het Nederlands en, last but not least, over een didactische graad, of bereid zijn deze alsnog te behalen. Voor nieuwe trainers hanteert het instituut een structureel inwerkprogramma, dat onder meer het meelopen met senior-trainers omvat en het schrijven van een lesplan. Aan de trainingen gaat een uitgebreide intake vooraf, waarna de potentiële deelnemer een offerte ontvangt met daarin de doelstellingen, inhoud, duur, opzet en kosten van de training. ILC biedt geen resultaatgaranties, men bespreekt op een open wijze de mogelijkheden en scheidt daarmee zoveel mogelijk reële verwachtingen. De taaltraining wordt doorgaans verzorgd door meerdere trainers. Omdat veelal in een één-op-één situatie wordt gewerkt is het van groot belang dat het 'klikt' tussen de deelnemer en de desbetreffende trainers; vandaar dat de 'klik' nadrukkelijk ook punt van aandacht vormt tijdens het voortraject. Tijdens de lessen komen zowel het taalkundig gedeelte als het vakgebied van de deelnemer aan de orde. De trainers oriënteren zich vooraf dan ook grondig op de werkomstandigheden en het benodigde vakjargon om deze gegevens te verwerken in het studiemateriaal.

Continuïteit

ILC is zoals vermeld in toenemende mate landelijk werkzaam; naar aanleiding van de wens van opdrachtgevers uit de Randstad, om dichterbij terecht te kunnen voor de kortere trainingen, heeft het instituut in april 2007 een nevenvestiging geopend in Capelle aan den IJssel. De groei van ILC komt onder meer voort uit de toename van het aantal mantelovereenkomsten met grotere opdrachtgevers, waarvoor wie ILC preferred supplier is voor trainingen en voor vertaal- en tolkwerkzaamheden. Ook de taaltrainingen voor specifieke beroepsgroepen, zoals onder andere advocaten, draagt hieraan bij. Opvallend is het feit dat ondanks de boven geschetste groei, de organisatie en administratie steeds zeer goed scoren. De inzet van een kwaliteitsmanager, die de ISO-procedures zorgvuldig bewaakt en zondig aanpast, levert hier een belangrijke bijdrage aan. Op basis van de tijdens het gesprek verschaft informatie en de bij herhaling geconstateerde tevredenheid onder opdrachtgevers, kan de continuïteit van ILC als gegarandeerd worden beschouwd.

Bedrijfsgerichtheid

De intensieve, meerdaagse trainingen worden verzorgd in het goed bereikbare trainingscentrum in Waalwijk, dat enerzijds rust en ruimte uitstraalt en anderzijds uitnodigt tot ontmoeting. Het beschikt over een goed geoutilleerd multimedialab, ter ondersteuning: het zwaartepunt van de trainingen ligt altijd op de contacturen met de docent. Voor ILC is het leren van een taal het leren van een taalhandeling: deelnemers leren bijvoorbeeld een presentatie te verzorgen of een instructie te geven. Kortom, de te leren taal wordt afgestemd op de situatie waarbinnen de taal moet worden toegepast. De vraag naar advies is veelal gekoppeld aan cultuurtrainingen, waarin nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan cultuurspecifieke aspecten, zoals verschillen in communicatie en in hiërarchische verhoudingen. ILC biedt deze cultuurtrainingen ook 'los' aan voor diverse doelgroepen als bijvoorbeeld verkopers (hoe verloopt een verkoopproces in Saoedi Arabië) of managers (hoe succesvol zakendoen met Zweden).

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.nl