

Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer

08-04-2014



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport 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

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.....	7

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 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal②				70%	20%
Accommodatie③				70%	10%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Twee referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ④ Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden vertellen dat zij al jarenlang taaltrainingen laten verzorgen door het TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer (hierna te noemen: het TACC). Voor hen geldt uiteraard dat zij op basis van goede ervaringen telkens weer bij het TACC terecht komen. Een enkeling die voor het eerst kennis heeft gemaakt met het TACC, vertelt dat hij via zijn werkgever met hen in contact is gekomen. Voor iedereen geldt dat het voortraject naar tevredenheid is verlopen. Daarvan geven de scores bij dit onderwerp een goed beeld. Men licht toe dat men, op het moment dat er een trainingsvraag is, contact opneemt met het TACC om die vraag en eventueel aanvullende wensen te bespreken. Vervolgens vindt er daarna altijd een intakegesprek plaats tussen de deelnemer en de trainer. In dat gesprek wordt bepaald wat het niveau van de betreffende deelnemer is. Tevens stelt men dan met elkaar het doel van die training vast. Uiteindelijk presenteert het TACC een trainingsvoorstel, dat al dan niet door de opdrachtgever wordt goedgekeurd. "Ik vind dat het voortraject echt een sterke kant is van het TACC", zo stelt een zeer tevreden referent vast. Hij vervolgt: "Op basis van die contacten voorafgaand aan een training, zijn zij in staat volledig maatwerk te leveren."

Opleidingsprogramma

Met betrekking tot het opleidingsprogramma en de offerte is iedereen unaniem van oordeel dat dat programma, op basis van het gedegen voortraject, helemaal afgestemd is op de vragen en wensen die men heeft. Men waardeert het zeer dat op grond van een intakegesprek individuele wensen van deelnemers meegenomen kunnen worden. Zo is er dus wat hen betreft écht sprake van maatwerk en weten de deelnemers, voorafgaand aan een training, ook heel goed waar zij aan toe zijn. "Bovendien heeft het TACC ook materiaal van onze organisatie opgevraagd, zodat dat ook in de training verwerkt wordt", aldus een tevreden opdrachtgever. Een enkeling benadrukt dat het TACC ook zeer open staat voor aanvullende wensen en dat het over de benodigde flexibiliteit beschikt om eventuele wijzigingen op dat programma door te voeren. Voorts vertelt men dat over het algemeen ook alles met betrekking tot de financiële kant van de zaak vooraf helder is. Eén referent zegt dat de financiële kant van het verhaal door een collega is geregeld, maar dat hij wel weet dat daar duidelijke afspraken over zijn gemaakt.

Uitvoering

Alle opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainingen, zoals die door het TACC worden verzorgd. In ieder geval verlopen die altijd volgens afspraak. Uiteraard baseert men zich bij dit onderwerp mede op de reacties die men daarover van de deelnemers heeft gekregen. Uit hetgeen men vertelt, blijkt dat de trainingen veelal praktisch van aard zijn. Men bedoelt hiermee dat er veel geoefend wordt aan de hand van bijvoorbeeld eigen casussen, het houden van een voordracht, het doen van rollenspellen, het continu in de vreemde taal in gesprek zijn en het maken van opdrachten. Men is daarbij van oordeel dat ook veel aandacht wordt besteed aan de theorie. De trainers leggen volgens de opdrachtgevers veel uit. Ook vindt men hen toegankelijk. Zij waarderen het dat zij open staan voor de eigen inbreng van hun deelnemers. Eén referent zegt: "Ik krijg zelden klachten van mijn medewerkers. Ik heb dus over het algemeen weinig reden om tussentijds contact op te nemen met het TACC over de voortgang." En feitelijk geldt dat ook voor de overige geïnterviewden. Een enkeling haast zich wel daaraan toe te voegen te weten dat de trainers steeds rechtstreeks bij de deelnemers informeren of alles naar wens verloopt.

Opleiders

Over het algemeen is men tevreden tot zeer tevreden over de trainers, die door het TACC worden ingezet. Men noemt hen 'heel kundig' en 'zeer ervaren'. Ook vindt men hen heel enthousiast en waarderen zij het in het bijzonder dat zij in staat zijn dat enthousiasme op de deelnemers over te brengen en deze te motiveren. De opdrachtgevers baseren zich in hun reacties mede op de geluiden die zij hierover van hun deelnemers hebben gehoord. Zij kennen de trainers namelijk niet allemaal persoonlijk. De docenten begeleiden hun deelnemers goed, ze staan open voor vragen en weten een veilige omgeving te creëren, zo vertellen de opdrachtgevers. Afhankelijk van de training zijn er één of meerdere trainers actief. "Wij hadden twee docenten, die elkaar afwisselden. Zij hadden ieder hun eigen rol", aldus een referent. Hij vond beide trainers goed, zo licht hij toe, maar omdat één van beiden niet zo assertief was, heeft hij dit onderdeel gewaardeerd met een score drie.

Trainingsmateriaal

Er is één referent die geen score heeft toegekend aan dit onderdeel, omdat hij geen zicht heeft op het gebruikte lesmateriaal. De overigen vertellen allemaal dat zij er tevreden over zijn. Uit hetgeen men vertelt, blijkt dat het materiaal varieert. Zo worden er bijvoorbeeld boeken, ordners met theorie en opdrachten, artikelen, woordenboeken en door de deelnemers ingebrachte stukken gebruikt. Bovendien wordt er vaak verwezen naar boeken of websites die men zou kunnen raadplegen, zo licht men toe. "Ook wordt er steeds vaker van digitaal materiaal gebruik gemaakt. Je ontvangt dan een inlogcode waarmee je toegang krijgt tot die gegevens", aldus een zeer tevreden referent. Men vindt dat het materiaal over het algemeen ook goed te gebruiken is als naslagwerk.

Accommodatie

Twee geïnterviewden hebben te weinig zicht op de accommodatie van het TACC, waardoor zij er geen uitspraak over doen. De overige opdrachtgevers vertellen dat zij de locatie van het TACC prima vinden. Over het algemeen is het voor hen goed bereikbaar en beschikt het over goede lesruimtes. Eén referent noemt de accommodatie 'wat oubollig' en een ander merkt op dat de koffie beter kan. Verder worden er geen punten van kritiek genoemd. Als pluspunt wordt nog wel opgemerkt dat de lunch in een dichtbij gelegen hotel wordt genuttigd. "En dat is goed verzorgd", zo laat een tevreden referent weten.

Natraject

De meeste opdrachtgevers vertellen dat de trainingen worden afgerond met een certificaat, altijd vergezeld van een evaluatierapport danwel een toelichting op het plan van aanpak. In de meeste gevallen wordt er aan het einde van een training door de trainer en de deelnemer(s) teruggeblikt op de training. En soms wordt er na afloop vanuit het TACC contact gelegd met de opdrachtgever. Een enkeling betreurt het dat dat niet is gebeurd. Wel is een veelgehoorde opmerking dat het TACC zich na een training over het algemeen zeer betrokken opstelt. "De trainer nam na maanden nog contact op om te informeren hoe het ging", zo zegt een opdrachtgever. Ook merkt men op dat je het TACC altijd kunt benaderen wanneer je een vraag hebt. "En ik vind het prettig dat het TACC ook meedenkt over een eventueel vervolg", aldus een zeer tevreden referent. Alle geïnterviewden vinden feitelijk dat hun vooraf gestelde trainingsdoelen worden behaald met trainingen van het TACC. "Al is het natuurlijk wel aan de deelnemers zelf om het bij te houden", zo verklaart één van hen nog.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen is men ook tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van het TACC en heeft men geen reden voor kritiek. Zo vindt men het TACC meestal goed telefonisch bereikbaar. Ook vindt men het TACC heel flexibel als het gaat om het plannen van trainingsdata of het verschuiven daarvan. "Het komt helaas wel eens voor dat een training ad hoc verschoven moet worden. Dat is eigenlijk nooit een probleem", zo stelt een referent tevreden. Voorts vertelt men dat men de gevraagde informatie normaliter op tijd ontvangt en dat het TACC de gemaakte afspraken altijd netjes nakomt. Dat geldt in de regel ook voor de financiële afhandeling, zo licht men toe. "Ik vind echter wel dat het TACC een strenge betalingsregeling hanteert. Daarom ken ik aan dit onderdeel een score drie toe", aldus één van hen.

Relatiebeheer

De meeste opdrachtgevers vertellen dat zij bij het TACC een vast aanspreekpunt hebben, voor het geval zij vragen hebben. Soms is dat degene die voor het TACC de administratieve zaken regelt. In andere gevallen neemt men rechtstreeks met de trainer contact op. Over het algemeen beschouwt men de contacten als 'goed', 'informeel', 'makkelijk' en 'oplossingsgericht'. Voorts vertellen de meeste opdrachtgevers dat zij via email worden geïnformeerd, indien er nieuws is. "Het TACC heeft regelmatig in het oog springende acties. Dan weer krijg je een zaklampje, dan weer een TicTac-doozje. Ik vind dat leuk", aldus een zeer tevreden opdrachtgever. Een enkeling zegt buiten het persoonlijk contact verder geen bericht te ontvangen van het TACC. Voor hen is dat prima. Zij stellen zich op het standpunt dat zij het TACC zeker weten te vinden, als dat nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding, waardoor zij geen score hebben toegekend aan dit onderdeel. Onder de overige referenten is een veelgehoorde opmerking dat de prijzen voor trainingen van het TACC aan de hoge kant zijn. Daarentegen zijn de meesten van hen van oordeel dat de kwaliteit die prijs absoluut rechtvaardigt. Voor één van hen is de hoogte van de prijs toch reden een score drie aan dit onderdeel toe te kennen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer. Het leveren van maatwerk wordt als een sterke kant van dit instituut beschouwd. Daarnaast waardeert men de alerte en goede communicatie. "Het TACC houdt goed vinger aan de pols, daardoor kom je nooit voor verrassingen te staan", zo licht een referent toe. Natuurlijk worden hier ook 'de kwaliteiten van de trainers', 'de flexibiliteit', 'het inlevingsvermogen', 'de praktische benadering' en 'de klantgerichtheid' genoemd als sterke kanten van het TACC. Op grond daarvan beveelt men het TACC dan ook van harte aan 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 08-04-2014.

Algemeen

Het TACC is een instituut voor taaltrainingen en taalcursussen gericht op beroep, functie en praktijk. Snel en doelgericht leren door zakelijke trainingen en cursussen met een uitgekiend trainingsprogramma voor iedereen die internationale contacten onderhoudt. Taaltrainingen en taalcursussen in het Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Portugees, Russisch, Chinees en Nederlands voor Nederlanders en anderstaligen. Taaltrainingen zijn er voor beginners, gevorderden en vergevorderden. Tevens kan men individuele spoedcursussen verzorgen. Niet alleen ligt de focus op de beheersing van de taal maar ook op beheersing van communicatieve vaardigheden met eveneens veel aandacht voor culturele aspecten. Elke training is maatwerk, specifiek gericht op de wensen en doelstellingen van de individuele afnemer. De meeste klanten komen uit de regio (Kop van) Noord-Holland. Alle trainingen kunnen in-company worden gegeven of in het taleninstituut in Wieringerwerf.

Kwaliteit

Al jaren werkt het TACC naar volle tevredenheid samen met een twintigtal freelance trainers. Nadrukkelijk kijkt men welke trainer het beste bij welke klant past. Of men bekijkt welk specialisme er door de opdrachtgever wordt gevraagd en zoekt daar de juiste docent bij. Daarbij wordt de kwaliteit van de dienstverlening uitvoerig gemeten en bewaakt. Zo organiseert het instituut bijeenkomsten voor de trainers die in het teken staan van netwerken, informatie-uitwisseling en kennisdeling. Elke trainer krijgt de beschikking over het handboek van TACC met daarin een beschrijving van missie en visie plus de verwachtingen en protocollen. Deze zijn vastgelegd conform de ISO certificering. Nieuwe trainers dienen native of near native speakers te zijn, affiniteit met het bedrijfsleven te hebben, te beschikken over HBO denkniveau en een grote mate van flexibiliteit te tonen. Zij worden direct gekoppeld aan een senior trainer waarbij zij intern worden opgeleid, ondermeer door een aantal keren 'stage' lopen bij de ervaren docent. Tevens organiseert het TACC een workshop voor nieuwe trainers om hen op weg te helpen.

Continuïteit

Het TACC heeft de afgelopen jaren haar orderportefeuille en omzet stabiel weten te houden. Wel constateert men dat beslisprocessen bij opdrachtgevers langere tijd in beslag nemen en dat er nadrukkelijker wordt nagedacht over nut en noodzaak van trainingen. Om haar naamsbekendheid in de regio te vergroten, stuurt TACC twee keer per jaar een nieuwsbrief per post en is zij toegetreden tot meerdere netwerkclubs in de regio. Daarnaast heeft men op een aantal plekken reclameborden geplaatst zodat het instituut op veel plaatsen gevonden kan worden. Het TACC richt zich volledig op de zakelijke markt. Intakes met de individuele deelnemer plus evaluaties achteraf maken altijd onderdeel uit van het totale traject. Bovendien zorgt het instituut ervoor dat alle trajecten maatwerk zijn, onder andere door materiaal vanuit de dagelijkse praktijk van de opdrachtgever toe te voegen. Op basis van de visie ten aanzien van de opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en daarmee de gerichte zorg voor kwaliteit, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het TACC heeft als taleninstituut bewezen dat zij, ook in roerige tijden, haar positie verder weet vast te houden en te verstevigen. Zij is in staat om zowel individuele- als groepstrainingen te verzorgen, dan wel bij het instituut zelf of bij de klant. Eveneens behoort (individuele) coaching tot de mogelijkheden. Dankzij de korte lijnen, flexibiliteit en snelle handelingsbereidheid vindt men het TACC een betrouwbare partner. Daarnaast roemt men het instituut om het inlevingsvermogen, de oplossingsgerichtheid, het enthousiasme & de deskundigheid van de trainers plus het motiverende karakter van de trainingen. Dat maakt dat klanten de totale dienst- en serviceverlening van het TACC zeer op prijs stellen.

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 Corporate

Deze 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