

Klanttevredenheidsonderzoek

Language Partners

18-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Language Partners 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				40%	
Accommodatie③					
Natraject				60%	20%
Organisatie en Administratie④				60%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.
- ④ Twee referenten hebben geen oordeel
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier mee te maken

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien enthousiaste referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek over diverse maatwerktrajecten van Language Partners. Sommigen onderhouden al geruime tijd een zakelijke relatie met Language Partners, waarbij hun eerdere positieve ervaringen een doorslaggevende rol hebben gespeeld bij het opnieuw kiezen voor deze organisatie. Een paar deelnemers zijn via een online zoekopdracht bij Language Partners terechtgekomen: “Ze stonden hoog op de lijst, en na wat navraag bleek dat mensen erg tevreden waren over hun taaltrainingen. Dat was voor mij doorslaggevend om contact met ze op te nemen.” Alle respondenten zijn lovend over het voortraject. Ze benadrukken dat de voorafgaande gesprekken diepgaand zijn, waarbij er grondig wordt doorgevraagd om de wensen helder te krijgen en maatwerkoplossingen aan te bieden. Een tevreden deelnemer deelt zijn ervaring: “In deze fase had ik contact met de trainer. Dat vond ik prettig omdat ik daardoor zeker wist dat het startniveau duidelijk was.” Andere deelnemers delen deze mening en vinden dat de gesprekken in het voortraject waardevol en relevant zijn: “Ze doen dit heel goed, ze inventariseren en bespreken uitgebreid de mogelijkheden”.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en plan van aanpak van Language Partners worden door alle respondenten met tevredenheid ontvangen. Ze benadrukken unaniem dat het plan duidelijk, overzichtelijk en volledig is. Eén van de geïnterviewden voegt hier nog aan toe: “Hoewel de offerte er goed uitzag, wilden wij toch enkele aanpassingen maken. Dit bleek absoluut geen probleem te zijn en onze contactpersoon pakte dit snel op. Het was prettig om te ervaren dat het aanbod niet in beton gegoten was en dat er ruimte was om kleine wijzigingen aan te brengen.” Verschillende geïnterviewden benadrukken ook dat er gedurende het traject voldoende mogelijkheden zijn om het programma aan te passen, en zij waarderen de flexibiliteit die hiermee gepaard gaat. Op dit gebied zijn de referenten unaniem in hun oordeel: ze zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over hoe Language Partners het opleidingsprogramma vormgeeft.

Uitvoering

De feedback van de deelnemers aan de op maat gemaakte taalcursussen van Language Partners is ronduit positief, variërend van tevreden tot uitermate tevreden. De uitvoering van de diverse maatwerktrajecten voldoet volledig aan de hooggespannen verwachtingen die vooraf waren gecreëerd. Dit betreft niet alleen de verwachtingen met betrekking tot het niveau en de diepgang van de cursus, maar ook wat betreft de praktische toepasbaarheid. Een van de tevreden referenten deelt enthousiast: “Alleen maar positieve geluiden van de deelnemers. Ze waardeerden vooral het feit dat ze hun eigen inbreng hadden, waardoor de cursus direct praktisch toepasbaar werd.” Een andere referent voegt hieraan toe: “De praktische insteek en het frequente oefenen hebben daadwerkelijk vruchten afgeworpen. In het begin was het misschien wat onwennig, maar al snel merk je als deelnemer de voordelen van deze aanpak.” Verder benadrukken de respondenten de mogelijkheid tot tussentijdse evaluatie, waarbij een van hen opmerkt: “Dit maakte de training nog persoonlijker en meer op maat. De trainer luisterde goed naar onze wensen en legde in de tweede helft meer nadruk op de door ons aangegeven punten”.

Opleiders

De deelnemers aan de cursus zijn eveneens vol lof over de docenten. Ze zijn enthousiast over de sfeer die door deze opleiders/trainers wordt gecreëerd tijdens de trainingsdagen. De respondenten prijzen de uitzonderlijke professionaliteit en deskundigheid van de docenten. Een geïnterviewde deelt zijn ervaring: “Een training staat of valt met een goede docent. Bij Language Partners was de trainer bijzonder vriendelijk en goed voorbereid. We konden al onze vragen stellen, maar de hoofddlijn werd niet uit het oog verloren. Zo bleef het overzichtelijk en prettig om naar te luisteren.” De andere referenten zijn het hier volledig mee eens. Een van hen voegt nog toe over de docenten van Language Partners: “De trainer was niet alleen zeer bekwaam en deskundig, maar ook grappig en gevat. Dit zorgde voor een aangename sfeer waarin iedereen zich vrij voelde om mee te praten en actief deel te nemen aan de oefeningen. Hierdoor was het niet alleen een nuttige training, maar bovenal een plezierige ervaring”.

Trainingsmateriaal

Niet alle betrokkenen hebben inzicht in het door Language Partners verstrekte lesmateriaal, waardoor sommige referenten hierover geen uitspraak kunnen doen. Desalniettemin zijn degenen die wel over het materiaal kunnen spreken, unaniem tevreden. Het aangeboden lesmateriaal is gevarieerd en sluit naadloos aan bij de behandelde onderwerpen. “Het werken met diverse materialen maakt het leerproces interessant, en deze trainer wist dat goed te faciliteren. Hij verwees bijvoorbeeld naar boeiende filmpjes waardoor de lesstof nog levendiger werd,” verklaart een van de respondenten enthousiast. De overige referenten benadrukken dit eveneens, waarbij ze stellen dat het lesmateriaal van Language Partners van hoge kwaliteit is en volledig voldoet aan hun verwachtingen op dit gebied. Bovendien waarderen de deelnemers de praktische bruikbaarheid van het materiaal, waarbij ze opmerken dat het hen ondersteunt in het effectief toepassen van het geleerde. Hierdoor wordt de leerervaring als nog waardevoller beschouwd.

Accommodatie

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Twee deelnemers waren niet persoonlijk betrokken bij het natraject, waardoor ze geen oordeel hierover kunnen geven. Daarentegen zijn de overige geïnterviewden stuk voor stuk tevreden tot zeer tevreden over hoe Language Partners het natraject vormgeeft. In sommige gevallen worden maatwerktrajecten afgesloten met een toets of presentatie, waarbij de deelnemers een certificaat ontvangen. Bij enkele referenten is er daarnaast een mondelinge evaluatie gehouden. Een van de respondenten deelt hierover: "Ik heb regelmatig tussentijds overleg met onze contactpersoon en/of trainer en na afloop nemen we alles nogmaals door. Zowel de ervaringen van de deelnemers als de behaalde resultaten komen aan bod. Deze gesprekken zijn voor mij waardevol en dienen vaak als basis voor een volgend traject." De overige referenten tonen eveneens hun tevredenheid en benadrukken dat Language Partners voor een goede afronding zorgt. Ze waarderen vooral de mogelijkheid om eventuele verbeterpunten aan te kaarten: "We worden serieus genomen, en onze op- en aanmerkingen worden op een constructieve wijze behandeld".

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve kant van de organisatie is bij Language Partners goed op orde. Degenen die hierover iets kunnen zeggen, zijn unaniem tevreden, variërend van tevredenheid tot zeer tevredenheid. "Hun professionaliteit en behulpzaamheid zijn zeer goed. Toen we geconfronteerd werden met enkele ziekten, werd hier adequaat op gereageerd en hebben we samen naar oplossingen gezocht," deelt een van de referenten. Een andere deelnemer voegt hierover toe: "De bereikbaarheid is uitstekend; onze vragen worden altijd snel en professioneel beantwoord. Ze streven naar een persoonlijke benadering, wat ik zeer op prijs stel." Tot slot benadrukken de referenten dat de facturen overeenkomen met de offertes en als "duidelijk" en "overzichtelijk" worden beschouwd: "Ook op dit gebied verloopt alles naar volle tevredenheid".

Relatiebeheer

Van de tien referenten kunnen zes hun ervaringen delen over het relatiebeheer van Language Partners. Bijna allemaal zijn ze tevreden. Een positief gestemde respondent licht toe: "Ik vind het vaak een dunne lijn; informatie wordt snel als opdringerig ervaren. In dit geval heb ik niets te klagen; behalve af en toe een mailing komt het initiatief vooral van mijn kant. Daar ben ik dus tevreden over." Een andere deelnemer heeft een actievere relatie met Language Partners: "Ik onderhoud een goede band met hen en ontvang regelmatig seintjes als er iets interessants voor mij is. Dit zijn vrijblijvende en informatieve berichten die ik waardeer." Een neutrale referent vindt dat er wel wat meer initiatief vanuit Language Partners mag komen: "Buiten de trajecten om, hoor ik weinig van ze." In tegenstelling hiermee ervaren de overige respondenten het contact als "precies goed" vanuit Language Partners. Ze zijn tevreden met de balans in communicatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Language Partners komt duidelijk naar voren dat de respondenten over de hele linie zeer tevreden zijn. Ze zijn enthousiast over alle behandelde onderwerpen en benoemen specifiek een aantal sterke punten van Language Partners, zoals "de klantvriendelijkheid en servicegerichtheid" en "de inhoudelijk sterke trainingen onder leiding van capabele trainers." Een van de respondenten prijst de persoonlijke aanpak van Language Partners: "In de voorgesprekken werd goed geluisterd naar onze wensen." De samenwerking met Language Partners wordt door alle respondenten als zeer prettig ervaren: "Het zakendoen met Language Partners verloopt soepel; ze begrijpen onze behoeftes en stellen hier een passend programma voor op." Een andere respondent benadrukt de kwaliteit van de trainers: "Language Partners beschikt over goede en deskundige trainers met veel ervaring. De deelnemers zijn tevreden over wat ze hebben geleerd." De communicatie tijdens het gehele traject wordt ook gewaardeerd door de respondenten. Zo tevreden zijn ze dat ze Language Partners zonder aarzelen aan anderen zouden aanbevelen. Bovendien geven ze aan in de toekomst opnieuw voor een traject bij Language Partners te kiezen: "Als we weer een taaltraining nodig hebben, zal ik zeker aan ze denken".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③				30%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet van toepassing
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien deelnemers hebben hun ervaringen gedeeld in het kader van het onderzoek naar diverse open cursussen en trainingen georganiseerd door Language Partners. Allen hebben zij deelgenomen aan een cursus of training van Language Partners, waarbij de meesten gebruik hebben gemaakt van het STAP-budget voor een NT2-training. Daarnaast zijn er enkelen die een Engelse training hebben gevolgd in het kader van hun werk. Opvallend is dat alle respondenten unaniem aangeven dat Language Partners heldere informatie verstrekt, met name over belangrijke details zoals data, tijden en locaties van de trainingen. Eén tevreden deelnemer benadrukt dit: "De website geeft op een overzichtelijke manier de mogelijkheden weer. Nadat je een keuze hebt gemaakt, kun je daar uitgebreide informatie vinden. Ze hebben dat echt goed gedaan." Deze waardering wordt door alle referenten gedeeld. Daarnaast noemen de deelnemers de eenvoudige manier waarop ze zich kunnen aanmelden voor de verschillende bijeenkomsten. Een respondent merkt op: "Het aanmeldingsproces is simpel digitaal te regelen, niets bijzonders." Deze gebruiksvriendelijkheid wordt door iedereen gewaardeerd, wat blijkt uit de uniforme beoordeling van "tevredenheid" voor dit specifieke aspect. In het kort zijn de deelnemers niet alleen tevreden over de inhoud van de cursussen en trainingen, maar ook over de transparante en gebruiksvriendelijke benadering van Language Partners in het verstrekken van informatie en het aanmeldingsproces. Dit draagt bij aan een positieve algehele ervaring van de deelnemers met Language Partners.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle mensen die meewerkten aan dit onderzoek het eens over het opleidingsprogramma van Language Partners. Ze vinden dit allemaal goed. Eén persoon legt uit waarom: "Het programma staat heel duidelijk beschreven, en je kunt er alles uithalen wat je wilt weten. Ik had ook nog wat extra vragen over de cursusinhoud, en die werden snel beantwoord door een van de medewerkers. Hierdoor had ik een goed idee van wat er tijdens de bijeenkomsten zou gebeuren." De andere mensen die meededen, zijn ook tevreden over de informatie die ze van tevoren van Language Partners hebben gekregen. Ze zeggen dat er genoeg duidelijkheid was over wat er behandeld zou worden, de doelen van de cursus, hoe het opgezet was en op welk niveau de bijeenkomsten zouden zijn.

Uitvoering

De aanpak van Language Partners bij de uitvoering van diverse trainingen heeft de volledige goedkeuring van de referenten. Ze wijzen op het hoge niveau van de bijeenkomsten, de gevarieerde werkvormen en de bevlogen manier waarop de lesstof wordt gepresenteerd: "Boeiend en leerzaam." Alle deelnemers geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Enkele citaten benadrukken deze positieve ervaring: "Het was een interactief programma waar we echt de diepte ingingen. Er werd veel gesproken, wat ervoor zorgde dat ik op een leuke manier veel heb geleerd," en "De bijeenkomsten zijn absoluut geen eenrichtingsverkeer. Er was een echte wisselwerking tussen ons als deelnemers en de spreker/trainer. Het was goed opgezet." Een respondent deelt zijn perspectief met betrekking tot dit onderwerp: "Language Partners is echt een expert op het gebied van taal. Ze zijn goed op de hoogte van wat er speelt en stellen een gevarieerd programma samen". Dit verklaart de grote tevredenheid van de deelnemers. Tachtig procent is tevreden, en twintig procent is zelfs zeer tevreden." Deelnemers waarderen dus niet alleen de interactieve aanpak, maar ook de expertise en diversiteit van de aangeboden programma's, wat bijdraagt aan deze hoge mate van tevredenheid.

Opleiders

De trainers en opleiders die Language Partners inzet, ontvangen eveneens lof van de referenten, de algemene tevredenheid is merkbaar hoog. Twintig procent van de deelnemers geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De docenten worden gewaardeerd vanwege hun professionaliteit en de effectieve manier waarop ze de lesstof presenteren. Een deelnemer benadrukt dit door te zeggen: "De trainer wist waar hij over sprak en voorzag ons van veel interessante en relevante voorbeelden. Hierdoor worden situaties en toepassingsmogelijkheden veel levendiger en duidelijker. Dat is een enorme meerwaarde van de trainers bij Language Partners. Ook hun uitgebreide didactische ervaring draagt hieraan bij." Bijna alle andere deelnemers beamen deze positieve ervaring. Bovendien wordt de praktische insteek van de trainers als extra pluspunt genoemd. Een respondent voegt hier nog aan toe: "Het is aangenaam om van native speakers te leren; zij zijn bekend met alle details." Deze opmerking benadrukt het belang van leren van experts met een natuurlijke beheersing van de taal. Een ander relevant punt is dat de trainers niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook de juiste balans weten te vinden tussen informatief en boeiend. Deze aanpak draagt bij aan een effectieve overdracht van kennis en betrokkenheid van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Over het materiaal zijn de referenten kort van stof. Zij zijn hier tevreden over omdat het goed aansluit op de inhoud van de cursus en omdat het, via de portal, goed bereikbaar is. "Hier heb ik niets op aan te merken," aldus één van de referenten. Een andere respondent zegt: "Prima materiaal dat zorgt voor verdieping. Ook is het goed te gebruiken als studiemateriaal".

Accommodatie

Niet van toepassing

Natraject

De deelnemers aan het interview zijn enthousiast over hoe Language Partners het natraject vormgeeft. Meerdere referenten vertellen over het ontvangen certificaat na afronding van de opleiding. Bovendien melden de geïnterviewden dat ze een (digitaal) evaluatieformulier hebben ingevuld. Een van hen merkt op: “Eigenlijk vond ik dit overbodig, omdat we direct na de opleiding al met de trainer hebben besproken wat onze ervaringen waren en waar eventuele verbeterpunten lagen. Hij toonde oprechte interesse hierin.” Daarnaast uiten de referenten hun tevredenheid over de behaalde resultaten: “Aanvankelijk had ik niet al te hoge verwachtingen, omdat ik dacht dat online training beperkt effectief zou zijn. Maar het bleek heel anders te gaan dan ik had verwacht, met veel interactie en een aanzienlijke rol voor de trainer. Hierdoor heb ik in korte tijd veel geleerd”. De respondenten zijn dan ook unaniem tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Zonder uitzondering uiten de geïnterviewden hun tevredenheid over de wijze waarop Language Partners invulling geeft aan organisatorische en administratieve taken. Een referent benadrukt: “Language Partners heeft overduidelijk veel ervaring, wat tot uiting komt in hun benadering van organisatorische aspecten. Ze zijn makkelijk bereikbaar en beantwoorden mijn vragen snel en adequaat.” Een andere deelnemer voegt hieraan toe: “Ik ben echt enthousiast. Hun communicatie is helder, vooral wat betreft prijzen en programma-aanbod. Duidelijkheid is voor mij van groot belang, zodat beide partijen weten waar ze aan toe zijn.” Een derde geïnterviewde deelt zijn positieve ervaring over het begrip van Language Partners met betrekking tot het STAP-budget: “Ze waren goed op de hoogte van het STAP-budget en hebben me uitstekend geholpen.” Deze getuigenissen zijn een goede weergave van de perceptie van de referenten over dit onderdeel. Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat de facturen overeenkomen met de prijzen op de website en op een heldere manier zijn opgesteld.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben kijk op het relatiebeheer, simpelweg omdat het in hun geval niet aan de orde was. Drie deelnemers hebben echter wel iets te melden over hun ervaringen, waarbij ze wijzen op een nieuwsbrief en af en toe een spontane mailing. Ze geven aan tevreden te zijn met deze benadering en verwachten eigenlijk niet meer van Language Partners. Eén van hen verwoordt het zo: “Als ik ze nodig heb, weet ik ze te vinden. Ik zit niet te wachten op een constante stroom van reclame, dus dit past prima bij mij”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten kunnen hun mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding, aangezien ze gebruik hebben gemaakt van het STAP-budget en geen vergelijking hebben met andere aanbieders. Hierdoor hebben ze geen goed beeld (meer) van de kosten van de cursus. Degenen die wel iets kunnen zeggen over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn over het algemeen tevreden. Ze ervaren de prijzen als gerechtvaardigd, vooral vanwege het goede programma en de uitgebreide begeleiding. Een van de tevreden referenten benadrukt: “Het geboden programma en de begeleiding rechtvaardigen de kosten. Ik begrijp dat daar kosten aan verbonden zijn, en in vergelijking met wat er wordt geboden, zijn de prijzen bij Language Partners redelijk.” Bovendien geven enkele referenten aan dat ze de investering in de cursus als waardevol beschouwen vanwege de concrete resultaten die ze hebben behaald. Een van hen zegt: “Ik zie het als een waardevolle investering. De behaalde resultaten rechtvaardigen voor mij de kosten van de cursus”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De resultaten van dit onderzoek zijn bijzonder positief voor de open trainingen van Language Partners. De referenten zijn enthousiast over de kwaliteit van de gevolgde cursussen en het hele pakket eromheen: "Alles verloopt soepel op organisatorisch vlak en ze bieden gewoon een mooi product." De samenwerking met Language Partners wordt door iedereen als prettig ervaren: "Ze zijn makkelijk te bereiken en staan open voor suggesties. Vragen worden vriendelijk beantwoord." Opvallend is dat er tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden beoordelingen zijn gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject. De cursussen sluiten goed aan bij de belevingswereld van de deelnemers." Met name de vriendelijke benadering van de trainers wordt vaak genoemd als een sterk punt: "Een taalcursus is best spannend. Je moet uit je comfortzone en spreken in een taal die niet de jouwe is. Goede begeleiding is hierbij cruciaal en draagt bij aan een groter succes." Velen van de referenten delen deze opvatting en zouden Language Partners dan ook zonder aarzeling aan anderen aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Language Partners op 18-01-2024.

Algemeen

Language Partners verzorgt zakelijke taaltrainingen voor het bedrijfsleven en de overheid in 52 talen. Het bureau verzorgt maatwerk en in-company trajecten en trainingen met open inschrijving in heel Nederland en Europa. De leervisie van Language Partners is gebaseerd op het 70-20-10-model van Charles Jennings. Hierbij wordt het idee dat leren een actief en sociaal proces is, sociaal constructivistisch leren genoemd, als uitgangspunt genomen; men leert het meest door sociale interactie. Nieuwe kennis en vaardigheden in de praktijk toepassen is daarbij essentieel. Om sociale interactie tijdens het leerproces te stimuleren en te begeleiden, heeft Language Partners het online platform ontworpen. Hierbij speelt leren van en met elkaar een belangrijke rol, zoals het krijgen en geven van feedback en het delen van praktijkervaringen met medecursisten. Dat laatste vormt een belangrijk onderdeel van de trainingen: met praktijkopdrachten worden deelnemers gestimuleerd om vaardigheden direct toe te passen op de werkvloer. Language Partners heeft drie vestigingen in Rotterdam, Amsterdam en Nijmegen en werkt daarnaast op andere locaties van samenwerkende partijen. Het gesprek vond plaats met mevrouw Hoekman, mevrouw Kneppers en mevrouw Roersma.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Language Partners. Zij zijn structureel bezig met het optimaliseren en aanscherpen van processen en de totale serviceverlening. Hiervoor volgt men nauwgezet de ontwikkelingen in de markt en is men scherp op productinnovatie. Zo biedt Language Partners uitgebreide mogelijkheden om online een taal te leren; volledig online met e-learning of een mix van online en offline via blended learning. Language Partners werkt met een klein aantal vaste trainers (ongeveer 15 mensen) en een grote groep freelancers (ongeveer 80 mensen) die worden aangestuurd door een trainingsmanager. Language Partners werkt actief en structureel aan de permanente deskundigheidsbevordering van de trainers. Via de Language Partners Academy kunnen docenten de opleiding tot Professioneel Taaltrainer volgen; deze is ook toegankelijk voor trainers die niet voor het bureau werken. Language Partners Academy verzorgt regelmatig trainingen waarbij didactiek en methodiek evenals presentatietechnieken, nieuwe media en branchetrainingen aan bod komen. Daarnaast organiseert het bureau jaarlijks een 'taaltrainersdag' waar een actueel onderwerp centraal staat. Ook kunnen trainers tijdens deze dag ervaringen delen en actualiteiten uitwisselen. Evaluaties met de cursisten, feedback van de opdrachtgevers en rapportages van de trainers vormen belangrijke input om de kwaliteit te bewaken. Het trainingsmateriaal wordt permanent up to date gehouden en op maat van de deelnemers samengesteld.

Continuïteit

Language Partners streeft ernaar opdrachtgevers te ontzorgen en kwaliteit, value for money en een optimale flexibiliteit aan te bieden. Het nauwkeurig vaststellen van de klantvraag en de uitgebreide intake met de cursist is hiertoe een eerste vereiste en standaard onderdeel van de procedure. Met een uitgebreid voortraject realiseert men de optimale match tussen trainer en deelnemer en stelt men zich flexibel op om de klant zoveel mogelijk te ontzorgen, faciliteren en te ondersteunen. Opdrachtgevers en deelnemers weten het maatwerk, de goede kwaliteit van de docenten, de flexibiliteit van de organisatie en de persoonlijke benadering te waarderen, zo blijkt uit het uitgevoerde Cedeo-onderzoek. Zij zien Language Partners als een prettige, betrouwbare en betrokken partij. Op basis van de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Language Partners voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Language Partners onderscheidt zich onder meer door continu in ontwikkeling te blijven. De komende periode zal het concept van social learning verder worden doorontwikkeld. Ook worden de portals verder uitgebreid en zal er aandacht worden besteed aan de ontwikkeling van internationale communicatietrainingen. Language Partners kan bogen op een vaste klantenkring die veelal op basis van eerdere positieve ervaringen graag opnieuw met hen in zee gaan. Daarnaast weten ook nieuwe afnemers de weg naar hen te vinden, onder andere door de zichtbaarheid op internet en social media.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo