

K.P. van der Mandelelaan 41a
Postbus 701
3000 AS Rotterdam
T +31 (0)10 201 42 22
F +31 (0)10 224 85 87
I www.cedeo.eu
E info@cedeo.nl

Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer

17-04-2012



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport 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	7
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, 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders③				40%	30%
Trainingsmateriaal④				50%	30%
Accommodatie⑤				20%	20%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			30%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet.
- ③ Drie respondenten kennen geen score toe.
- ④ Twee opdrachtgevers scoren niet.
- ⑤ Zes opdrachtgevers hebben de trainingen in-company laten uitvoeren.
- ⑥ Twee referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De opdrachtgevers zijn op verschillende manieren in contact gekomen met TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer (hierna te noemen TACC). Zo vertelt men op het spoor van TACC te zijn gezet door collega's of dat de werkgever al jaren met TACC samenwerkt en dat zij dit contact nu logischerwijs voortzetten. Als redenen om specifiek voor TACC te kiezen noemen de gesprokenen onder meer: "We hebben een training daar gevolgd omdat het dichtbij is", "De samenwerking gaat al heel ver terug en zij weten dan ook precies wat wij verwachtten", "Onze directeur heeft zelf een cursus bij hen gevolgd en dat is goed bevallen" en "We hebben goede berichten over hen gehoord." Er worden vooraf gesprekken gevoerd met iemand van de directie van TACC en soms met een officemanager. Enkele referenten vertellen dat de toekomstige trainer daar ook al bij aanwezig was.

Tijdens deze gesprekken worden doelstellingen bepaald en wordt de inhoud van de training vastgesteld. Daarna wordt door de trainer met iedere deelnemer afzonderlijk een intake gesprek gevoerd om het niveau van de deelnemer vast te stellen. Twee respondenten kennen geen score toe voor dit onderwerp omdat zij niet bij het voortraject betrokken zijn geweest.

Opleidingsprogramma

Tijdens de intakegesprekken met de deelnemers wordt het niveau bepaald en daar wordt de training op afgestemd. De deelnemer krijgt daar schriftelijk bericht van en er gaat een kopie naar de werkgever. Op de vraag of men voldoende invloed kan uitoefenen op het opleidingsprogramma reageren de referenten verschillend: "Het is natuurlijk een taalcursus en zij zijn de specialisten, dus zoveel invloed willen we helemaal niet hebben", "We hebben daar voldoende invloed op, de training is afgestemd op ons bedrijf" en "Elk jaar bespreken we het opleidingsprogramma opnieuw. Bij groepstrainingen bestaat dat uit vijftig procent schrijven en vijftig procent lezen. Soms is het handig als ze de training in het Engels geven. Zij zijn daar heel flexibel in." Alle gesprokenen bevestigen dat de financiële afspraken helder waren en dat de offerte duidelijk en op tijd was. Eén referent komt met een kritische kanttekening: "Wij kregen de rekeningen via de mail doorgestuurd zonder begeleidende tekst erbij. Dat hebben we toen tijdens een evaluatie aangegeven en dat is veranderd".

Uitvoering

Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop TACC de trainingen ten uitvoer brengt. Er kan gekozen worden voor een individuele training of een groepstraining. Het zijn trajecten op maat, waarbij doorgaans voorbeelden uit de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers aan de orde komen en waarbij een prettige balans tussen theorie en praktijk wordt gehanteerd. De volgende uitspraken geven uiting aan deze positieve gevoelens: "In overleg met de deelnemer worden er cases uit zijn werkpraktijk behandeld", "De feedback die wij van de kandidaten krijgen, is altijd positief, dus ik ga ervan uit dat er tijdens de intakegesprekken goed wordt geluisterd naar de leerwens van de deelnemer", "De training was goed. Er werd wel geoefend in het communiceren door middel van een rollenspel", "Het programma wordt helemaal naar onze wensen gemaakt. Er worden juist cases uit onze werkpraktijk behandeld" en "Twee cursisten wilden wat meer weten over een specifiek onderwerp. Dat heb ik met de trainer besproken en hij gaf aan een kwartiertje eerder aanwezig te zullen zijn om de vragen te beantwoorden. Ze denken dus wel met ons mee." Met de meeste opdrachtgevers is tussentijds geëvalueerd.

Opleiders

Drie respondenten kennen geen score toe voor de opleiders omdat zij hen niet persoonlijk kennen: "Ik ken ze niet want het is per taal steeds weer verschillend wie er komt" en "Het wisselt wie er komt; de meesten zijn wel al bekend bij ons". De overige referenten zijn tevreden over de trainers. Ter illustratie: "De trainers zijn goed, het zijn zeer open en plezierige mensen, niets mis mee", "Dat is dik in orde. Mocht iemand iets meer aandacht nodig hebben, wordt daar gelijk op ingespeeld. Op mij komen ze over als open, aardig, vriendelijk en belangstellend", "De trainer was goed en gestructureerd; duidelijk iemand met veel ervaring" en "Wat mij wel opvalt, is dat de trainers een verschillende manier van aanpak hebben. De één houdt zich strikt aan de regels en de ander gaat wat meer op persoonlijke zaken in. Dat zorgt soms wel voor wat wisselvallige resultaten maar over het algemeen zijn ze gewoon goed." Een deelnemer vertelt: "Als ik aangaf dat ik vragen had, werd daar altijd naar geluisterd en tijd voor vrij gemaakt. De trainer was een aardig en meelevend persoon."

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en scoren daarom niet voor dit onderdeel. De overige respondenten zijn tevreden. Op de vraag waar het trainingsmateriaal uit bestaat, lopen de antwoorden nogal uiteen: "Een map met daarin een aantal opdrachten en een cd-rom met allerlei lesstof. Dat is wel algemeen; pas tijdens de training wordt het toegesneden op ons bedrijf", "Boeken, artikelen, tekeningen van alles wat", "Een leerboek, een woordenboek, een grammatica document en een cd-rom. Er was ook een website waar ik kon inloggen om bepaalde oefeningen te doen. Het was allemaal echt toegesneden op mijn functie. Ik gebruik het nog steeds" en "Dat is gevarieerd, het ligt eraan om welke training het gaat. Er is informatie op papier maar er zijn ook cassettes en video's." Men vindt het trainingsmateriaal up to date en geschikt om ook later nog als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

De meeste opdrachtgevers hebben geen zicht op de accommodatie van TACC, aangezien ze het afgenomen traject in-company hebben laten uitvoeren. Vier referenten hebben gebruik gemaakt van de eigen accommodatie van TACC en waren daar tevreden over: "Het was in de kop van Noord-Holland, prima geregeld", "Soms doen we een traject in-company en soms maken we gebruik van de locatie van TACC in Wieringerwerf. Het is netjes en verzorgd, er is voldoende parkeergelegenheid en het zijn ruimtes met veel licht", "Een prima accommodatie, de medewerkers die van ver komen, kunnen daar ook makkelijk een overnachting regelen" en "Het was voor mij wel een eind rijden maar er was altijd wel een kopje thee en een koekje om weer bij te komen."

Natraject

Alle trainingen worden afgesloten met een certificaat. Er wordt een uitstapniveau bepaald en er wordt advies gegeven over een eventuele vervolgentraining en of dat nodig is voor de functie die de medewerker bekleedt. De opdrachtgevers plaatsen over het natraject de volgende opmerkingen: "Er wordt op de laatste trainingsdag met de groep geëvalueerd en eens per jaar wordt dat met ons als werkgever besproken. Dat gaat goed zo maar het zou beter zijn als ze vaker met ons zouden communiceren", "Met de certificaten sturen ze ook altijd wat kopieën mee voor onze administratie. Dat is prettig, dat scheelt mij weer veel werk", "Wij krijgen inzicht in het beginniveau en het behaalde eindniveau. Dat laatste wordt meestal behaald. Als een deelnemer daarna verder zou willen dan weet hij op welk instapniveau hij verder kan", "Het kan altijd beter maar het primaire doel wordt meestal behaald" en "Na ieder traject wordt ons gevraagd of alles naar wens verlopen is. Het lukt onze deelnemers absoluut om het geleerde in de praktijk te brengen omdat het gekoppeld is aan onze werkpraktijk." Een deelnemer vertelt: "Het doel is wel bereikt, maar het kan altijd beter. Maar misschien heeft dat ook wel met mijzelf te maken".

Organisatie en Administratie

Alle respondenten zijn tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van TACC. De helft van de gesprokenen kent zelfs de hoogst mogelijke score toe. Het instituut is prima bereikbaar per telefoon en e-mail en de gemaakte afspraken worden doorgaans goed nagekomen: "Ik had laatst een specifieke vraag en dan word je heel snel teruggebeld". De opdrachtgevers zijn tevens de mening toegedaan dat TACC flexibel omspringt met het wijzigen van trainingsdata: "Toevallig ben ik nu bezig met een groepstraining. Die moest verplaatst worden maar daar maken ze eigenlijk nooit een probleem van" en "Omdat wij een internationaal bedrijf zijn, kan het gebeuren dat iemand die een training volgt opeens op reis moet. Daar gaan ze heel flexibel mee om. Ze begrijpen onze situatie en dat wordt niet extra in rekening gebracht." Voor zover ze iets met de financiën te maken hebben gehad, geven de referenten aan dat de rekening helemaal volgens afspraak was.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de relatie die TACC met hen onderhoudt. Zij plaatsen hierover de volgende opmerkingen: "Het is niet zo dat ze even op de koffie komen en we krijgen ook geen mailtjes. Maar dat hoeft van ons ook niet. Wat wij doen is vrij basic en ik zou niet weten wat de meerwaarde zou zijn als er contact zou zijn terwijl er geen trainingen lopen", "We hebben een vaste contactpersoon. We krijgen wel eens een mailtje en ze bellen ook wel eens. Dat zit wel goed", "Ze onderhouden eigenlijk geen relatie met ons maar daar zit ik ook niet op te wachten. We kennen elkaar en weten elkaar te vinden", "We hebben wel een goede relatie met hen, we ontvangen ieder jaar hun brochure", "De training loopt nog en nu is het contact prima" en "Toen een collega van mij ging bevallen hebben ze babykleertjes gestuurd."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteit verhouding daar de rekening naar een andere afdeling binnen het bedrijf gaat. Voor drie referenten is de naar hun mening hoge prijs een reden om neutraal te scoren: "Het is wel wat duur", "Het is vrij prijzig en de tarieven zijn weer verhoogd. Dat had ik eigenlijk niet verwacht, omdat wij best veel van hen afnemen" en "De prijs is aan de hoge kant maar de kwaliteit is er ook wel." De overigen zijn tevreden: "De prijs-kwaliteit verhouding is goed", "Gezien de staat van dienst die TACC in ons bedrijf heeft, ga ik ervan uit dat het goed is" en "Ze bieden goede kwaliteit tegen een goed tarief. We hebben wel eens een ander bedrijf benaderd, maar die organisatie was duurder".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de trajecten van TACC zijn allen positief. Gevraagd naar de sterke kanten van het instituut sommen de referenten de volgende kwaliteiten op: "De persoonlijke benadering en betrokkenheid", "De bekwaamheid van de trainer en dat de opleiding volledig was toegespitst op mijn functie", "Ze wijzen iemand aan die het hele project begeleid. Dat vind ik prettig. Je hebt dan één aanspreekpunt en er zijn korte lijnen. Er zijn niet onnodig veel mensen bij betrokken", "Ze hebben veel ervaring en de methode waar ze mee werken, werkt ook echt", "Ze zijn enorm klantvriendelijk en flexibel" en "Je kunt meegeven wat je graag wilt, we kunnen heel goed aangeven waar we op willen inzoomen." Op de vraag of men verbeterpunten kan aandragen, blijft het grootste deel van de respondenten het antwoord schuldig. Toch weet één referent nog een aandachtspuntje te noemen: "Op de certificaten staan wel eens spelfouten in de namen. Hun nauwkeurigheid laat soms iets te wensen over." Zonder uitzondering geven de opdrachtgevers te kennen dat ze TACC zonder meer zouden aanbevelen bij derden: "Ik heb hen al aanbevolen", deelt één van hen nog mee.

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 17-04-2012.

Algemeen

TACC Sauer 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 en Nederlands voor Nederlanders en anderstaligen. Recentelijk zijn de talen Pools, Portugees, Chinees en Russisch aan het totaalpakket toegevoegd. Niet alleen ligt de focus op de beheersing van de taal maar ook op beheersing van communicatieve vaardigheden. De meeste klanten komen uit de regio (Kop van) Noord-Holland.

Kwaliteit

TACC Sauer werkt al jaren nauw samen met een twintigtal freelance trainers. Daarbij wordt de kwaliteit van de dienstverlening nadrukkelijk gemeten en bewaakt. Twee keer per jaar vindt een trainersbijeenkomst plaats waar een bepaald onderwerp wordt besproken en waar ervaringen worden uitgewisseld. Nieuwe trainers koppelt men aan ervaren collega's die in eerste instantie het aanspreekpunt voor de begeleiding vormen. De contacten met het kantoor zijn intensief. Omdat het instituut ook beschikt over een ISO certificering heeft elke trainer een map met daarin opgenomen de protocollen zoals TACC Sauer deze hanteert en zijn vastgelegd aan de hand van de certificeringsnormen van ISO. Trainers worden meteen ingeschakeld bij de eerste intake met de klant. Trainingen vinden plaats ten kantore van TACC Sauer; een ruimte die tevens de beschikking heeft over vergader- en fitnessmogelijkheden en een rustruimte.

Continuïteit

Ondanks de crises kan geconcludeerd worden dat de omzet stabiel is gebleven en het aantal trainingen gelijk. Wel zijn er accentverschuivingen te zien. Van minder individuele trainingen naar meer in-company - en groepstrainingen. Bovendien vinden deze cursussen nu minder in de tijd van de baas plaats, namelijk meer in de ochtenduren of aan het einde van de werktijd. Ten opzichte van andere taalinstututen ligt de focus van TACC Sauer op de persoonlijke benadering en op functie en bedrijf. Het instituut valt te typeren als flexibel, meedenkend en met een kwalitatief hoogwaardig aanbod. Groepstrainingen worden alleen gegeven aan werknemers uit hetzelfde bedrijf. Voor wat betreft de zakelijke markt valt te constateren dat er ook in de toekomst behoefte aan taaltrainingen is. Voor bedrijven ligt de focus op klantenbinding. Daarvoor dienen zij voldoende expertise te hebben om kundig met hen te kunnen communiceren. Dat betekent dat zij de dienstverlening van TACC Sauer ter ondersteuning goed kunnen gebruiken. Op basis van de visie ten aanzien van de opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de gesignaleerde markt- en bedrijfsontwikkelingen, 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

TACC Sauer is een taleninstituut dat zich volledig richt op de zakelijke markt. Zij verzorgt taaltrainingen en -cursussen, coaching op het gebied van communicatieve vaardigheden, maatwerktrajecten en in-company trainingen. De klant ontvangt geen standaard pakket maar op basis van zijn of haar wensen wordt het programma samengesteld waar de trainer meteen vanaf het eerste moment bij betrokken is.

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