

Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer

01-04-2010



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	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, 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 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 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②				60%	
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Vier referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten werken al geruime tijd samen met TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer (TACC Sauer) als het om taaltrainingen gaat. Verschillende referenten kunnen niet direct aangeven hoe de relatie tot stand is gekomen, anderen geven aan dat zij van het instituut gehoord hebben door hun certificering of via mond tot mond reclame. "Tijdens een netwerkborrel kwam het ooit eens ter sprake en de geluiden waren zeer positief", aldus een van de referenten. Ook de referenten die nog maar kort samenwerken met het instituut geven aan dat zij op deze manier van TACC Sauer gehoord hebben. "Daarna ben ik ze op internet gaan opzoeken en heb aansluitend contact opgenomen", aldus een referent. Tijdens de eerste afspraak, telefonisch of persoonlijk, worden de reden, wensen, doelstellingen en de doelgroep besproken. Hierna volgt een intakegesprek met de deelnemers. Bij deze intake wordt het niveau bepaald en worden de persoonlijke leerdoelen besproken. Ook kunnen de deelnemers brochures of standaard brieven meegeven waarmee ze werken. Indien het een nieuwe relatie of nieuwe doelgroep betreft, wordt er vaak ook een "kijkje" op de werkplek genomen om een goed beeld te krijgen van de werkwijze en cultuur van de organisatie. "TACC Sauer besteedt veel aandacht aan het voortraject, het schept vertrouwen en stelt hen in staat om een goed trainingsvoorstel samen te stellen", aldus een referent.

Ook de anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop het voortraject verloopt. De serieuze en gedetailleerde aanpak tijdens het voortraject is voor de meeste referenten een van de belangrijkste redenen om voor TACC Sauer te kiezen, een andere belangrijke reden is de kwaliteit van de trainingen.

Opleidingsprogramma

De nauwkeurigheid waarmee TACC Sauer het voortraject uitvoert is in het opleidingsprogramma duidelijk terug te lezen. Het voorstel is duidelijk opgesteld en er wordt aangegeven op welke manier de gewenste resultaten het beste haalbaar zijn. Tevens wordt de opzet van de training beschreven en wordt er een voorstel gedaan voor de reeks dagen en momenten om de training uit te voeren. Alle referenten geven aan dat het voorstel op maat gemaakt wordt en dat het voldoende ruimte biedt voor aanpassingen, wijzigingen of uitbreidingen. De prijsopbouw is ook voor alle referenten duidelijk en transparant. "Het voortraject geeft ons iedere keer weer een enorm goed gevoel en veel vertrouwen", "Wij werken nu al geruime tijd samen en iedere keer weer laat TACC Sauer al tijdens het voortraject veel zorgvuldigheid zien, zowel in de gesprekken vooraf als uiteindelijk in de opgestelde offerte" en "Het voorstel zoals TACC Sauer het presenteert sluit altijd zeer goed aan bij onze organisatie", aldus enkele reacties. Unaniem zijn de referenten dan ook in positieve zin te spreken over dit onderdeel.

Uitvoering

Verschillende referenten hebben zelf geen persoonlijke ervaring met de uitvoering van de training en baseren zich op reacties die zij van de deelnemers hebben ontvangen na afloop van de training. Alle gesproken referenten geven aan dat de uitvoering altijd volgens de afspraken verloopt. "Als er iets niet verloopt zoals afgesproken wordt er altijd overlegd, eventuele aanpassingen of wijzigingen in afspraken worden altijd schriftelijk bevestigd door TACC Sauer", aldus een referent. Door het intensieve voortraject is de training zeer goed afgestemd op de organisatie. De theorie wordt afgewisseld met praktijkopdrachten en oefenopgaven waaraan dagelijkse praktijkvoorbeelden ten grondslag liggen. "De trainer kent ons bedrijf goed maar vraagt altijd of we nog nieuwe standaard formulieren of brieven hebben waar ze tijdens de training mee aan de slag kunnen gaan", aldus een referent. De aanpak van de trainingen is resultaat- en functiegericht, waardoor de deelnemers de geleerde theorie gelijk in praktijk kunnen toepassen. Ook over de opbouw van de cursusdagen zijn de referenten goed te spreken, van de deelnemers wordt verwacht dat zij zich goed voorbereiden op de trainingsdag. "Hiermee houd je de vaart erin en kan er iedere keer weer snel begonnen worden met de nieuwe stof zodat je het maximale uit een trainingsdag kunt halen" en "Na het behandelen van de huiswerkopdrachten begint het met een stuk nieuwe theorie, vaak grammatica. Hierna ga je daar vrij snel mee aan de slag in praktijkopdrachten, rollenspellen of andere oefeningen", aldus enkele uitspraken van gesproken referenten. De meeste referenten hebben geen afspraken gemaakt om tussentijds te evalueren, zij geven aan dat dit ook niet nodig is. "Als er iets is dan hoor ik het wel van TACC Sauer of van de deelnemers", aldus deze referenten. Bij enkele referenten zijn hierover wel afspraken gemaakt en dit verloopt naar wens. De tevredenheid over de uitvoering van de trainingen is erg groot onder de referenten.

Opleiders

Op dit onderdeel hebben verschillende referenten geen persoonlijke ervaring met de trainers, wederom baseren zij zich op de reacties van de deelnemers. "Als ik de deelnemers hiernaar vraag krijg ik enkel en alleen maar zeer positieve reacties van ze" en "Ik weet van onze deelnemers dat de trainers zeer veel expertise, mensenkennis en vooral ook veel geduld in huis hebben. De kwaliteit van de trainers lijkt mij dan ook dik in orde", aldus enkele reacties. Ook de andere referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de trainers. "Meestal wordt er gewerkt met native speakers die enthousiast de trainingen verzorgen", "De trainers zijn zeer professioneel, spelen goed in op de groep zonder de doelstellingen uit het oog te verliezen" en "De trainer had veel vaardigheden: humor, gevoel voor onze werksituatie en de soms lastige omstandigheden, maar was vooral ook oplossingsgericht en kon ons de juiste instrumenten aanreiken waardoor we nu echt op een 'hoger level' functioneren in de dagelijkse communicatie naar de klanten toe", aldus verschillende referenten. Alle referenten geven aan dat de individuele begeleiding goed is verlopen, met voldoende ruimte om vragen te stellen of om een extra uitleg van de theorie te krijgen.

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn van mening dat de kwaliteit van het materiaal dat gebruikt wordt goed is en aansluit op de training. Er wordt als basis met standaard les- en werkboeken gewerkt maar ook met een cursusmap of syllabus. "Het maatwerk in het materiaal vind je vooral terug bij de opdrachten, oefenopgaven en tips, deze worden zo goed mogelijk aangepast aan de werksituatie", aldus de referenten.

Accommodatie

Niet alle referenten zijn bekend met de accommodatie die TACC Sauer gebruikt voor de trainingen, ze zijn er zelf niet geweest of de trainingen vinden in-company plaats. De referenten die de lesruimte in Wieringerwerf wel kennen zijn hier goed over te spreken. "Het is een mooi pand en ook van binnen heel sfeervol", "Goed bereikbaar per auto", "Mooi lokaal en voorzien van alle moderne faciliteiten, ook de stoelen zitten goed" en "Je wordt er altijd hartelijk ontvangen de koffie smaakt goed", aldus enkele reacties. Twee referenten vinden de bereikbaarheid met het openbaar vervoer aan de matige kant.

Natraject

TACC Sauer besteedt niet alleen veel aandacht aan het voortraject, ook het natraject wordt op een professionele en uitstekende wijze verzorgd door het instituut. "De zorgvuldigheid waarmee TACC Sauer te werk gaat tijdens de hele duur van een trainingstraject is kenmerkend voor ze", aldus een referent. Er wordt met alle deelnemers geëvalueerd, zowel tussentijds als aan het einde van een traject waarna er een rapportage samengesteld wordt door TACC Sauer. De uitkomsten van deze rapportage wordt met de opdrachtgever besproken. In deze rapportage wordt, per deelnemer, aangegeven of de opleidingsdoelen al dan niet gehaald zijn en op welk niveau ze uitgekomen zijn. Ook wordt een advies gegeven over een eventueel vervoltraject of op welke wijze de deelnemers zelf de nieuwe kennis op niveau kunnen houden. De referenten zijn zeer te spreken over het behalen van de trainingsdoelen. "Doordat TACC Sauer een eerlijk en reëel beeld schept tijdens het voortraject en in de offerte, zijn de verwachtingen om de omschreven trainingsdoelen te realiseren ook reëel en gebeurt dit ook", aldus een referent.

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie van TACC Sauer krijgt alle goedkeuring van de gesproken referenten. Het instituut is goed bereikbaar, de referenten worden vriendelijk en servicegericht geholpen en op vragen ontvangen ze snel een antwoord. Informatie, bevestigingen en facturen worden volgens afspraak verstuurd. "Kortom een goed lopend secretariaat, ook de trainingsdagen zelf zijn prima verzorgd", aldus een referent. Ook de flexibiliteit is volgens vier referenten zeer goed. "TACC Sauer is op alle fronten een betrouwbare partner, ze creëren een omgeving waar waardering, respect en eerlijkheid centraal staan, zowel richting ons, de klant, als richting de deelnemers. Ik denk dat het een bedrijfscultuur is die ook intern hoog in het vaandel staat bij TACC Sauer", aldus een referent.

Relatiebeheer

De meeste referenten ontvangen ongeveer twee maal per jaar een nieuwsbrief van het instituut, actuele informatie vinden zij op de website. Verder hebben de referenten weinig contact met TACC Sauer. Sommige referenten krijgen wel eens een telefoontje of een van de adviseurs brengt een aardigheidje langs. De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop het gaat. Drie referenten geven een neutrale drie als score voor het relatiebeheer: "Er gebeurt weinig op dit front, maar intensief relatiebeheer kost veel tijd en geld. Ik denk dat ze dat liever in de voorbereiding, uitvoering en afsluiting van een traject stoppen, ik kan hier prima mee leven", aldus een referent. Ook de andere twee geven het aan dat zij verder geen echte moeite hebben met het relatiebeheer zoals TACC Sauer het uitvoert, maar zien daar wel mogelijkheden tot verbetering.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens de referenten: "Goed", "Marktconform", "Reëel" en "Zeker niet te duur". "De prima kwaliteit en de zeer goede individuele begeleiding die de deelnemers krijgen staan zeker in verhouding tot de prijs die ze ervoor vragen", aldus een referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De goede service, dienstverlening en een objectieve benadering worden door verschillende referenten genoemd als sterke kant van TACC Sauer. Maar ook de sfeer tijdens het hele traject wordt door meerdere referenten genoemd in dit kader. "Ze creëren een veilige en respectvolle omgeving waarin het prettig leren is", aldus een referent. "Eigenlijk zijn alle positieve punten al aan bod gekomen tijdens het interview en heb ik niets meer toe te voegen, verbeterpunten heb ik ook niet. Ik ben gewoon erg tevreden met wat TACC Sauer ons kan bieden", aldus een andere referent. Vijf referenten geven aan dat het aanbod in Noord Holland niet erg groot is wat taleninstituten betreft en dat zij in TACC Sauer een zeer goede partner hebben gevonden. De grote tevredenheid komt overeen met de score die de referenten voor dit onderdeel geven. Unaniem zullen de referenten TACC Sauer zeker aanraden aan derden of hebben dit al (vaker) gedaan. "Net zoals ik via, via van TACC Sauer heb gehoord, hebben al velen van mij gehoord dat wij erg content zijn met TACC Sauer", aldus een referent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met TACC Talen-Communicatie-Centrum Sauer op 01-04-2010.

Algemeen

TACC Sauer is een instituut dat zich profileert met functiegerichte taal- en communicatietrainingen in het Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans en Nederlands voor Nederlanders en anderstaligen op alle niveaus. Onlangs is aan dit aanbod Chinees toegevoegd. Als sterk punt geeft TACC Sauer de flexibiliteit aan waardoor op wensen kan worden ingespeeld. De deelnemers kunnen snel terecht in een plezierige leeromgeving en krijgen precies dat aangeboden waar zij behoefte aan hebben. TACC Sauer let op de toon, het woordgebruik, de wijze waarop de boodschap wordt gecommuniceerd met daarbij alleen aandacht voor grammatica als de situatie daartoe aanleiding geeft. Het instituut heeft tevens oog voor linked-skills (bijvoorbeeld het in een vreemde taal presenteren, vergaderen, telefoneren, argumenteren onderhandelen etc.).

Kwaliteit

TACC Sauer heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Dit blijkt onder andere uit de sinds 2002 behaalde ISO-certificering. TACC Sauer werkt met een vast bestand aan native of near-native trainers die allen ervaring hebben in de zakelijke wereld. Een aantal keren per jaar worden doelgerichte trainersbijeenkomsten georganiseerd waarbij een bepaald thema centraal staat. Daarnaast worden er bedrijfsbezoeken georganiseerd, waardoor een direct contact met de praktijk wordt gerealiseerd. De bijeenkomsten worden door de trainers uitermate goed bezocht. Opvallend is dat potentiële deelnemers niet op hun huidige niveau worden getest op basis van een standaardtoets, maar dat naar aanleiding van een intakegesprek wordt vastgesteld op welk niveau de deelnemer instapt en wat de deelnemer wil bereiken. Ook geeft het intakegesprek TACC Sauer inzicht in de preferente leerstijl van de potentiële deelnemer. Naast de bloktrainingen van twee uur per keer biedt het instituut intensieve trainingen (afhankelijk van de wens soms met een dagindeling van 09.00 uur tot 21.00 uur) die een opbouw hebben van 2 uur training met een docent, afgewisseld met 1 of 2 uur zelfstudie. Dit alles in een omgeving waarin deelnemers zich fysiek kunnen ontspannen: TACC Sauer beschikt over een fitnessruimte en een rustkamer.

Continuïteit

TACC Sauer is een opleidingsinstituut met een zeer professionele uitstraling. Sinds het instituut klanttevredenheidsonderzoeken laat uitvoeren weet het steeds, nu al voor de vijfde keer op rij, een zeer hoge score te behalen. Met andere woorden, klanten kunnen bij TACC Sauer op constante, hoge kwaliteit rekenen. Mede op basis van de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft, acht Cedeo de continuïteit van TACC Sauer voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

TACC Sauer begeeft zich volledig in de business-to-business markt, en biedt uitsluitend taal- en communicatietrainingen aan voor de professional. Zoals hiervoor vermeld staat, worden de trainingen volledig afgestemd en aangepast op zakelijke situaties opdat de deelnemers in dergelijke situaties beter kunnen functioneren en presteren. Dat kan gerealiseerd worden zoals de klant dat zelf wil en wat het beste toepasbaar is: door individuele spoedcursussen op de locatie in Wieringerwerf, door middel van coaching van communicatieve vaardigheden, via maatwerk door middel van moderne handelscorrespondentie, vertalingen of contactbegeleiding en verder door middel van in company (groeps)trainingen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu