

# Klanttevredenheidsonderzoek

Elycio Talen

07-05-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Elycio Talen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>9</b>

# 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, ondoorgondelijk 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.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

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

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

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Bij acht referenten heeft de training in-house dan wel online plaatsgevonden.
- ④ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De geïnterviewden vertellen dat zij al geruime tijd zakendoen met Elycio. De duur van de samenwerking bedraagt bij enkele van de organisaties 15 tot 20 jaar. Eén van de deelnemers is zelf op onderzoek uitgegaan. Zijn keuze voor het instituut heeft hij bepaald op basis van kosten en in belangrijker mate op de kwaliteit. Hij zegt: “Ze zijn niet per sé de goedkoopste, maar dat weegt niet op tegen de kwaliteit die zij bieden”, “De klik met de trainer was er meteen” en “Ik ben zeer tevreden over de professionaliteit en de samenwerking.” Eén van de deelnemers is Engelsman van origine. Hij zegt: “Ik ben op beginners niveau gestart. Van tevoren heb ik met de trainer over de invulling van het lesprogramma gesproken. Dit is prima gegaan. Ik ben zeer tevreden, zowel over de trainer als de lessen.” De wensen en behoeften worden van tevoren doorgesproken. De afspraken en doelstellingen worden, naar de mening van alle geïnterviewden, helder en duidelijk schriftelijk bevestigd.

Eén van de referenten benadrukt de flexibiliteit, waarmee men te werk gaat. Hij vertelt: “Wij hebben in onze organisatie een groot aantal expatriates. Zij wonen vaak erg verspreid. Het lesprogramma voor deze mensen hebben we goed kunnen doorspreken met de accountmanager. Het plan is prima en aansluitend afgestemd op de diverse locaties. Hierdoor hebben de mensen hun trainingen zonder problemen kunnen volgen.” Wat men als prettig ervaart, is het werken met een vaste contactpersoon. Dat kan een accountmanager of een trainer zijn. Enkele referenten vertellen: “Het lesaanbod is altijd precies passend en aansluitend op onze behoeften”, “De communicatie verloopt in korte lijnen” en “Voordat de les begint, heb ik altijd even contact met de trainer om een en ander door te spreken. Hierdoor kunnen we elkaar goed op de hoogte houden.” Een andere referent benoemt de langdurige en fijne samenwerking: “Ik werk al acht jaar met dezelfde contactpersoon. Onze samenwerking verloopt ontzettend goed. Hij luistert, vraagt goed door en denkt met ons mee.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals van tevoren is besproken en afgestemd, wordt helder en duidelijk op schrift bevestigd. Alle referenten geven aan dat dit conform de inhoudelijke en financiële afspraken wordt weergegeven in de offerte. Enkele reacties: “Van tevoren hebben we mijn niveau besproken en naar welk niveau ik zou willen. De doelstellingen heb ik vervolgens op papier van de trainer ontvangen. Dit ziet er netjes en duidelijk uit”, “Het programma met afspraken is in overeenstemming met hetgeen we hebben besproken. Alle relevante details zijn correct verwoord”, “Wat wij aan onze contactpersoon hebben gevraagd, is helder en overzichtelijk door hem in beeld gebracht en op papier gezet. Onze vragen zijn namelijk best divers te noemen. Hij heeft per deelnemer bekeken wat de mogelijkheden zijn en hierop maatwerk geboden” en “Ik heb eigenlijk nooit vragen over de factuur, deze klopt altijd.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten positief tot zeer positief. De les wordt in diverse werkvormen gepresenteerd. De deelnemers worden goed bij de les gehouden. Eén van de geïnterviewden vertelt: “In het programma zijn huiswerkopdrachten opgenomen. Er wordt niet met het vingertje gewezen, wanneer men deze niet heeft gemaakt. De trainer gaat hier op een positieve manier mee om.” Een aantal van de referenten vertelt: “De inhoud van de training wordt afgewisseld op theorie en praktijk. Er wordt goed ingespeeld op de actualiteit. Er zijn rollenspellen, waarin de praktijksituatie met een klant wordt nagebootst”, “Ik krijg altijd tevreden en enthousiaste reacties van onze medewerkers”, “Ik vind de flexibiliteit van de trainer ongekend. Als we wijzigingen moeten aanbrengen, kan dit eigenlijk altijd. Er wordt niet moeilijk gedaan” en “Ze doen een goede toetsing onder de deelnemers. Zo weten ze altijd meerdere mensen op hetzelfde taalniveau in één klas onder te brengen.” Twee referenten benadrukken hoe prettig zij het ontzorgen door Elycio ervaren: “Het verloopt allemaal heel makkelijk. Wij geven aan dat we een klasje of groepje paraat hebben en vervolgens nemen zij de gehele organisatie over” en “De docenten zijn er altijd of indien nodig, zorgen ze voor een perfecte vervanging.” Vanwege corona zijn de lessen de laatste tijd voornamelijk online gegeven. De trainers hebben adequaat en op tijd gehandeld om het programma zodanig aan te passen dat de voortgang niet werd gehinderd. Eén van hen onderstreept dit als volgt: “Ondanks de persoonlijke voorkeuren en het wennen aan het leren in een online setting, vinden de deelnemers de lessen heel leuk en leerzaam. Ze willen over het algemeen bij voorkeur les op locatie, maar zijn zeker tevreden over de training.”

### **Opleiders**

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn en hun vak verstaan. Daarnaast beschikken zij over veel kennis. Het wordt als prettig en zeer professioneel ervaren dat de trainers in verschillende talen les kunnen geven. Sommige van hen zijn native speakers. Een aantal van de geïnterviewden reageert als volgt: “Er wordt op een professionele en enthousiaste manier lesgegeven. Ze brengen veel variatie in het programma. De hulpmiddelen die ze daarbij gebruiken, zoals videomateriaal en oefeningen in conversatie, vind ik erg goed afgestemd op mijn behoefte”, “Ik vind dat er in de training een leuke mix tussen opdrachten en filmpjes wordt toegepast. Ik heb hier veel aan gehad en van geleerd” en “Ik was op het niveau van een beginner. Ik vind dat de docent uitstekend lesgeeft. Hij heeft mij goed begeleid. Elke week wordt de progressie getest en besproken.”

Een andere referent vertelt: "Sommige medewerkers hebben in voorbereiding op hun verhuizing naar Zweden een training gevolgd. Wij hebben de opdracht aan Elycio gegeven om in de taaltraining ook aspecten van de Zweedse cultuur op te nemen. Hier hebben zij goed in meegedacht. Er is een leuke en leerzame invulling aan de training gegeven." De meeste referenten geven aan dat binnen hun organisatie altijd bij de medewerkers wordt nagevraagd hoe zij de training hebben ervaren. Zij krijgen louter positieve en enthousiaste reacties te horen, zoals: "De trainer is heel vriendelijk. Het contact is informeel, maar ook professioneel", "Ik vind het prettig dat ze bewaken dat de huiswerkopdrachten ook gemaakt moeten worden. Ze weten dat op een goede manier uit te leggen, waarom deze zo noodzakelijk zijn voor de te behalen doelstellingen" en "Ik vind het zeer attent dat de docent naar mij informeerde, toen ik ziek was." Twee geïnterviewden vertellen: "Sommige deelnemers waren zelfs gek op de trainer" en "Een Duitse werknemer bij ons is teruggegaan naar Duitsland. Hij wil wel heel graag de taaltrainingen blijven volgen, omdat deze zo leuk zijn." Een andere gestemde geeft aan: "Het komt soms voor dat er een mindere match is tussen docent en individuele deelnemer. Dit wordt dan direct aangepast."

### **Trainingsmateriaal**

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit (grammatica) boeken, videomateriaal, losse artikelen en teksten, huiswerkopdrachten en e-learning. Eén van de geïnterviewden zegt: "Ik gebruik de boeken nog steeds. Er ligt een hele stapel op mijn bureau. Ook de digitale leeromgeving werkt makkelijk." Eén van de referenten geeft aan dat hij de virtuele leeromgeving heel belangrijk vindt. Deze is als zeer ondersteunend aan de training ervaren. Een andere referent vertelt dat deze wijze van leren binnen zijn organisatie in toenemende mate een prominente rol zal krijgen. "Binnen de digitale omgeving zal de student meer en meer zelfstandig moeten kunnen acteren zonder tussenkomst of begeleiding van een fysiek aanwezige docent. Het moet ook makkelijker worden gemaakt om in eigen tempo te kunnen studeren." Het geboden materiaal wordt als up-to-date en van goede kwaliteit bevonden. Het materiaal is overzichtelijk in gebruik.

### **Accommodatie**

Twee van de tien referenten zijn over de accommodatie respectievelijk tevreden en zeer tevreden. Zij zeggen beiden: "De locatie is goed bereikbaar" en "Een rustige, ruime en mooie plek en waar de catering prima is geregeld." Acht van de tien geïnterviewden kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-house en/of online trainingen.

### **Natraject**

Het natraject stemt de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De training wordt afgesloten met een evaluatie, welke wordt doorgesproken met deelnemer en leidinggevende. Eveneens ontvangt men een certificaat, waarop het bereikte niveau is vermeld. Aansluitend wordt aan de opdrachtgever een rapportage verstrekt. Enkele reacties: "Ik krijg een kopie van het certificaat met daarop vermeld alle relevante details over de gevolgde training. Afhankelijk van de behoefte worden eventuele vervolgtrajecten besproken", "Ingeval men een verzoek voor een vervolgtraining doet, is de trainer ook eerlijk in zijn advies. Zij geven aan of dit wel nodig is of adviseren eerder aan welke punten men beter aandacht kan geven. Zo is een Indiase medewerker, tijdens zijn inburgeringstraject, door een persoonlijke coach bijgestaan. Deze persoon is een stuk zelfverzekerder geworden in zijn communicatie. Het geeft de man een goed gevoel omdat hij niet meer afhankelijk is van Google translate." Een andere referent benadrukt de prima service die Elycio verleent: "Op ons verzoek leveren zij op elke vrijdag de examenuitslagen aan. De lay-out is geheel naar onze wens, waardoor wij de gegevens 1 op 1 kunnen inlezen in ons systeem. Het ziet er goed en duidelijk verzorgd uit." Alle geïnterviewden zijn unaniem in hun oordeel over de behaalde doelstellingen. Enkele reacties ter toelichting: "Mijn schrijfvaardigheid is met sprongen vooruitgegaan", "Ik voel mij veel meer zelfverzekerder in het spreken" en "De buitenlandse werknemers boeken goede vooruitgang in het spreken van de Nederlandse taal. Sommigen van hen die inmiddels naar Nederland zijn geëmigreerd, spreken prima Nederlands."

**Organisatie en Administratie**

Alle referenten vinden dat Elycio Talen de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dat geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail. “Ik vind het perfect gaan. Er zijn nooit problemen. Ook als er wijzigingen zijn, volgt er altijd een snelle en adequate actie. We komen altijd tot een oplossing”, vertelt een referent. De informatieverstrekking en de terugkoppeling worden door Elycio prima verzorgd. Enkele reacties: “Ze sturen alles netjes op tijd. Kan dat een keer niet, dan sturen ze alvast de informatie die ze wel hebben. Hierover worden we altijd op tijd geïnformeerd”, “Er is direct een terugkoppeling. Ik hoef nooit lang op een antwoord te wachten”, “Ik werk met één aanspreekpunt. Onze wensen en wat er nodig is, worden besproken. Zij gaan aan de slag en nemen de organisatie uit onze handen” en “De factuureisen die wij als bedrijf stellen, worden altijd opgevolgd.”

**Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Het wordt door iedereen bevestigd dat dit op prima wijze verloopt: “Ik krijg op gedoseerde wijze informatie via e-mail. Gelukkig overvoeren ze me niet”, “We kunnen alles over de trainingen bespreken. Ook als we vragen naar een specifieke trainer of wanneer deze niet beschikbaar is, komen ze met goede oplossingen. Hier hebben we inmiddels wel vertrouwen in en dat maken ze ook waar”, “Het contact is prettig en helder. Ik krijg altijd direct antwoord of terugkoppeling”, “De vragen die ik heb, worden goed opgepakt. Ze denken goed mee over welke mogelijkheden er zijn”, “Ik heb een vraag gesteld over een bepaald soort assessment. Dat wordt dan zeer snel opgepakt en met een voor mij bevredigend resultaat. Het contact verloopt prima en voelt als vertrouwd” en “Wij hebben een goede werkrelatie. Dat hoor ik ook terug van anderen. De omgang met de deelnemers is prima.” Een andere referent vult nog aan: “De trainingen lopen bij ons altijd door. Gedurende de trainingen heb ik regelmatig en goed contact met de docent. De ene keer bespreken we vervoltrainingen, de andere keer gaat het bijvoorbeeld over het niveau van de nieuw te vormen groepen.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Zeven van de tien referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden dat Elycio zeker niet de goedkoopste is, maar dat de kwaliteit van doorslaggevende aard is geweest in hun keuze. Een aantal reacties: “Qua tariefstelling zitten ze niet aan de bovenkant of onderkant”, “Ze zijn niet de goedkoopste, maar ik kies voor kwaliteit”, “Wij hadden soms heel veel trainingen. Je overschrijdt dan al gauw het budget. Zij denken altijd mee met de beschikbare budgettaire ruimte” en “Wij zijn tevreden. Er is geen gemopper. Wij gaan gewoon door. Zij halen veel werk uit onze handen.” Drie van de referenten hebben geen zicht op dit item. Bij hen worden deze zaken door een andere collega geregeld.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De referenten geven Elycio Talen een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut. Als sterke punten die er uitspringen, worden genoemd de flexibiliteit, de professionaliteit, het ontzorgen en eveneens het maatwerk wat wordt geboden. Dit wordt onderstreept door de volgende reacties: “De dienstverlening is top. Ze werken doelgericht. Er is sprake van een plezierige samenwerking tussen kandidaten en leraren. Ik heb ter verbetering niets te melden. Ik wil eigenlijk niets anders”, “Ze kennen de ins en outs van ons bedrijf. Ze verdiepen zich ook in hetgeen wat wij belangrijk vinden”, “We hebben vaste aanspreekpunten. Ze komen ook langs om zich voor te stellen. Daardoor kun je makkelijker schakelen”, “Ze luisteren goed naar onze wens. Ze weten altijd een manier te bedenken hoe ze ons tegemoet kunnen komen. Wanneer iets niet kan, bieden ze altijd een alternatief. Ze willen altijd kwaliteit blijven bieden, zeer professioneel. Ik vind het mooi hoe we uiteindelijk tot een passende oplossing komen”, “We hebben een aantal jaren getobd met trainingen. Dit is echt een goede match. Ze zijn de gesprekspartner die we zoeken”, “Het zijn inmiddels bijna onze collega’s” en “Het gehele proces verloopt volgens de afspraken die we hebben gemaakt.” Eén van de geïnterviewden vertelt: “Mijn dienstverband bij deze organisatie verloopt binnenkort. Ik zal mijn opvolger zeker informeren over de fijne en waardevolle samenwerking met Elycio.” Een andere referent plaatst nog een opmerking: “Wij zijn geen makkelijke klant. Ze doen het echt heel goed en werken heel klantgericht. Het instituut is gericht op persoonlijk contact met leerlingen en kiest voor lesgeven door docenten. In deze sterk veranderende wereld veranderen ook de behoeften. De tijd dat je als medewerker aan de hand wordt meegenomen, is voorbij. Zo hebben wij ervoor gekozen om te investeren in een virtuele leeromgeving, waar de student zelfstandig en meer in eigen tempo kan leren. In een gesprek met mijn vaste contactpersoon heb ik dit ook besproken. Het zou goed voor hen zijn om ook in die ontwikkeling mee te gaan.” Alle geïnterviewden bevestigden dat zij de opleidingen van Elycio aanbevelen bij derden.

## 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 Elycio Talen op 07-05-2021.

### Algemeen

Elycio Talen biedt al decennialang praktijkgerichte taal- en cultuurtrainingen aan voor professionals uit bedrijfsleven, overheid en non-profit organisaties. Haar uitgangspunt is dat zij mensen niet alleen de taal leert maar ook begeleidt om de cultuur beter te leren kennen. Naast maatwerktrainingen, die individueel, voor kleine groepen en in-company worden verzorgd, behoren ook cursussen met een open inschrijving en online leren tot de mogelijkheden. En naast e-learning biedt Elycio Talen ook blended leervormen aan waarbij online en klassikale lessen een ideale combinatie vormen. Elycio Talen verdiept zich nadrukkelijk in de omgeving van de opdrachtgever; zowel in de sector of branche waarbinnen hij opereert als in de doelstelling van de organisatie. Elk traject start met een intake met de individuele cursist om te bepalen welk instapniveau gehanteerd gaat worden. Met de opdrachtgever wordt het gewenste eindniveau besproken zodat er een optimale bijdrage kan worden geleverd aan de organisatiedoelstelling. Elycio Talen beschikt over meerdere vestigingen verspreid over het land. Dit Cedeo onderzoek richt zich op maatwerktrainingen.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Elycio Talen hoog in het vaandel. Docenten zijn dan ook native speaker en WO/HBO geschoold. Naast inhoudelijke kennis stelt Elycio Talen ook hoge eisen aan didactische vaardigheden en het kunnen maken van de juiste vertaalslag naar de praktijk van de cursist. Een trainersmanual begeleidt de docenten voor het hanteren van de juiste protocollen en systematiek. De trainers die Elycio Talen inschakelt, hebben een intensieve begeleiding gehad in de omschakeling van klassikaal naar online trainingen. Flipping the Classroom is een methode die men intensief inzet. In deze combinatie krijgt de cursist huiswerk voor zelfstudie en gaat men online met de trainer aan de slag met de vertaalslag naar de praktijk. Trainers hebben de afgelopen periode meer en meer eveneens de rol van coach op zich genomen om deelnemers verder te stimuleren en begeleiden bij hun leertraject. Continue monitoring, evaluaties en feedback vormen belangrijke graadmeters voor het meten en borgen van kwaliteit, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers.

### Continuïteit

Voor de toekomst is de verwachting dat online leren een nog prominentere rol gaat innemen. Zowel deelnemers als opdrachtgevers ervaren de grote mate van flexibiliteit als een van de voordelen. De rol van de trainers zal, naast inhoudelijke en didactische vaardigheden, ook meer en meer worden toegespitst op elementen als inspiratie en motivatie zodat zij hun coachrol op een professionele manier verder vorm kunnen geven. De grote vraag is de marktwerking ten aanzien van opleidingsbudgetten. Mede dankzij langlopende relaties weet Elycio Talen zich nog steeds verzekerd van een enthousiaste afnemerspoule. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Elycio Talen voor maatwerk trainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, spreken hun maximale waardering uit voor Elycio Talen. Dat geldt zowel voor de uitvoering en opleiders als ook voor ondersteunende faciliteiten. Men kenmerkt Elycio Talen onder meer als flexibel, meedenkend, professioneel en enthousiast. Mede dankzij het vermogen dat zij heeft om goed aan te kunnen sluiten op de wens van zowel opdrachtgever als deelnemer, maakt dat men naar volle tevredenheid zaken met hen doet.

## 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](http://www.cedeo.eu)