

# Klanttevredenheidsonderzoek

Kickstart School

08-04-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kickstart School 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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
Voortraject②				20%	60%
Opleidingsprogramma③				30%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④			10%	20%	60%
Accommodatie⑤					10%
Natraject⑥			20%	50%	
Organisatie en Administratie⑦				50%	40%
Relatiebeheer⑧		10%		10%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het voortraject geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Een referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Een referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑧ Zeven referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑨ Zes referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Kickstart School (hierna Kickstart genoemd) geeft aan dat er al langere tijd zaken met hen wordt gedaan. Enkel vertellen: "Mijn werkgever heeft afspraken met Kickstart", "Er wordt door onze organisatie al langere tijd met Kickstart samengewerkt. Eerst werden er alleen cursussen Nederlands afgenomen, maar nu is daar Engels bijgekomen" en "Wij deden al zaken met Kickstart voordat ik hier kwam werken. De kwaliteit van het onderwijs is goed. Ik heb er meerdere collega's naartoe gestuurd voor privélessen. Die waren er allemaal blij mee."

Over het voortraject zijn alle referenten die er een score aan toekennen goed te spreken. De aanmelding verloopt naar de mening van de referenten vlot en naar wens. Er zijn nauwelijks wachttijden. In sommige gevallen is er sprake van een intaketoets. Enkele reacties: “Ik werd uitgenodigd om een testje te doen en er werd mij een aantal vragen gesteld die ik in het Engels moest beantwoorden” en “Het was rap georganiseerd. Alle deelnemers zijn getest op hun grammaticakennis. Daar is goed contact met ons over gehouden”, vertelt een referent. Twee geïnterviewden kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de offerte vermeld staat, roept uitsluitend positieve reacties op. Het geeft een duidelijk overzicht van de te behandelen lesstof en is overeenstemming met de werkelijke inhoud van de cursus. Een greep uit de reacties: “Er stond duidelijk in omschreven wat je ging leren”, “Het programma gaf een goede indruk van de inhoud van de cursus” en “Ze geven precies per week aan wat je leert. Dat is ook allemaal kloppend gebleken.” De financiële kant van de zaak roept geen vragen op. Drie van de tien referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn allen tevreden tot zeer tevreden gestemd. Men beoordeelt de trainingen als afwisselend, resultaatgericht en goed van niveau: “Het was een goede cursus. Alles werd duidelijk uitgelegd en net zolang herhaald tot we het beheersten”, “Ik spreek heel slecht Duits. De rest van de groep was veel verder dan ik. Toch heb ik heel goed mee kunnen doen”, “Ik heb heel veel aan de cursus gehad. Al mijn vragen zijn behandeld en mijn problemen besproken”, “We hebben heel veel praktische oefening gehad. Er werd gezorgd dat iedereen meedeed met het gesprek”, “Het was heel boeiend. We hebben veel gepraat en video’s bekeken” en “Ik vond het bijzonder afwisselend. We kregen grammatica maar hebben ook kleine discussies gevoerd en stukken uit de krant behandeld.” Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte: “De lesinhoud en het vocabulaire waren aangepast aan onze behoeften”, “Het was helemaal afgestemd op onze werksituatie. We hebben ons eigen e-mailverkeer besproken en geoefend met telefoongesprekken zoals wij die dagelijks voeren” en “Ook de formaliteiten die onderdeel zijn van de cultuur van het land zijn uit de doeken gedaan. Dat vond ik bijna nog belangrijker dan het spreken van de taal. Overigens is ook die natuurlijk zeer uitgebreid aan bod geweest.” Allen geven aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en aanpassingen in het programma. “Ik hoorde van de deelnemers dat het programma in het begin even niet klopte en dat dat toen gewijzigd is” en “De docent peilde steeds onze leerbehoeften en paste zich voortdurend aan ons aan.”

### **Opleiders**

Allen zijn (zeer) positief over de opleiders. Het zijn native speakers die zowel qua deskundigheid als qua didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen voldoen: “De trainer was warm en tegelijkertijd heel professioneel”, “Hij was heel flexibel en leuk om mee te werken”, “De docent zorgde er goed voor dat we allemaal meepraatten. Hij was aardig en legde goed contact met ons. Hij gaf op een hele prettige en informele manier les”, “Ik vond het een leuke docent. We hebben bijvoorbeeld liedjes gezongen. Hij beantwoordde ook vragen over de Nederlandse cultuur die een beetje buiten de les omgingen” en “De docent was een Engelsman die zelf het Nederlands nog niet helemaal onder de knie had. Daardoor leek het wel of hij ons extra goed begreep. Hij was erg geduldig en gezellig. Hij gaf leuk les en kon het goed uitleggen. Daardoor onthoud je het extra goed.” In een aantal gevallen is er sprake van vaste docenten: “Onze vaste docent werd op een gegeven moment ziek, zodat er een tweede moest komen. Nu maken we afwisselend gebruik van beide docenten. Ze zijn allebei erg goed”, zegt een referent.

### **Trainingsmateriaal**

Met uitzondering van één referent die niet helemaal tevreden is, kennen allen, die er zicht op hebben, het trainingsmateriaal een score 'vier' of 'vijf' toe. Het materiaal bestaat uit boeken en op maat samengestelde hand-outs. Er is ook sprake van een digitale leeromgeving. Enkele referenten: "Kickstart geeft de cursisten toegang tot een website met bijvoorbeeld schrijf- en luisteroefeningen", "We hebben tijdens de les het boek behandeld en video's op het digitale platform bekeken", "De docent stelde de hand-outs speciaal voor ons samen. We hebben veel woorden en gebruiken aangereikt gekregen", "Het boek behandelde niet alle zaken maar het was makkelijk te begrijpen", "De boeken zijn goed. De leraar bracht zelf krantenartikelen die onze interesse hadden" en "Het boek ligt hier naast me. Ik zoek er af en toe iets in op over telefoongesprekken of het schrijven van e-mails. Er staat ook veel grammatica in." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Ik had graag wat meer sprekend en interactief materiaal gehad, zoals video's." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: "De e-learning was op bepaalde punten niet zo gebruiksvriendelijk. Er kwam teveel scroll-werk aan te pas als je je gemaakte fouten wilde inzien. Ook vond ik de boeken af en toe te moeilijk." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen kennen negen referenten op dit onderdeel geen score toe. Eén van hen geeft echter aan gebruik gemaakt te hebben van de accommodatie van Kickstart en is zeer tevreden over de geboden faciliteiten.

### **Natraject**

Vijf van de zeven referenten, die het natraject kunnen beoordelen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal referenten geeft aan dat er sprake is van een examen en een certificaat. Ook bevestigt men dat er een bewijs van deelname wordt uitgereikt. De docent evalueert in de regel mondeling met de deelnemers. Sommige referenten menen zich te herinneren dat er een evaluatieformulier ter invulling is uitgereikt. Degenen die niet helemaal tevreden zijn, geven hiervoor ieder de volgende reden: "Ik had graag een certificaat ontvangen" en "Wat ik gemist heb, is een evaluatie. Ik had graag nog even besproken of er misschien een volgende ronde nodig was." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men onder meer als volgt: "De cursus smaakte naar meer. Ik heb ontzettend veel geleerd", "Het was geheel naar verwachting. Ik heb heel uitgebreid met de taal kunnen oefenen", "Deze cursus was duidelijk veel beter dan de voorgaande cursussen bij een andere aanbieder", "Ik heb mijn doel ruimschoots bereikt. Ik kan mij verstaanbaar maken", "We merken dat de mensen een goede basis hebben" en "De mensen vinden zelf dat ze heel erg veel leren, en ook wij zien bij hen in die drie maanden veel vooruitgang." Drie referenten kunnen zich niet goed herinneren of er een natraject heeft plaatsgevonden en onthouden zich dan ook van een oordeel.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie roepen uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De telefonische en elektronische bereikbaarheid ervaart men als goed. De facturering verloopt correct. Kickstart toont zich bij het plannen van de lessen flexibel en klantgericht. Enkele referenten: "We hebben een vaste contactpersoon die snel reageert", "Tot op heden zijn er nog geen problemen geweest. Het materiaal is allemaal aanwezig, de docenten zijn op tijd en we ontvangen keurig netjes de aftekenlijsten en certificaten", "Het huiswerk wordt netjes nagekeken en teruggestuurd", "De lestijden werden aangepast aan onze agenda, zodat onze collega's van de productie ook konden meedoen" en "Ze reageren heel soepel als je lessen annuleert." Een referent zet nog wel een kanttekening: "Mijn aanmelding voor het examen liep tot twee keer toe mis. Ik had de instructie niet begrepen en daardoor het formulier verkeerd ingevuld. De docent heeft mij daar niet opmerkzaam op gemaakt." Eén referent onthoudt zich van een oordeel omdat hij hier weinig ervaring mee heeft.

### **Relatiebeheer**

Van de drie referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er twee (zeer) tevreden en is er één ontevreden. De (zeer) tevreden gestemden ontvangen met enige regelmaat een nieuwsbrief en zo nu en dan een uitnodiging. "Ze hebben ons uitgenodigd voor de opening van de nieuwe locatie", zegt een van hen. De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze zouden wat eens wat meer contact kunnen zoeken om bijvoorbeeld navraag te doen naar de trainingsbehoeften." Zeven van de tien referenten kennen geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Zestig procent van de referenten geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie. Allen die wel een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, kennen een score 'vier' of 'vijf' toe.

Enkele reacties: "De prijs is heel goed, gegeven het feit dat het maatwerk is" en "Wij zijn een ngo en voor ons zijn de cursussen een groot onderdeel van de uitgaven, maar we vinden het zeker de moeite waard, gewoon omdat de kwaliteit van de opleidingen heel goed is."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Kickstart zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men vooral de docenten: "De docent was vriendelijk en had gevoel voor humor. Hij was in staat iedereen over te halen om te proberen de taal te spreken", "De sterke kant was de inzet en positiviteit van de docent" en "Wij moesten de training volgen omdat we geen woord Engels spraken. We zijn er aardig mee opgeschoten. Dat kwam vooral door de geweldige leraar. Verder zegt men onder meer: "De sterke kant van de opleidingen is de effectiviteit. Al onze deelnemers zijn super tevreden" en "Het groepje was zo klein dat er heel veel persoonlijke interactie met de docent mogelijk was." Eén referent vindt de groepsgrootte te groot en noemt dit een verbeterpunt. Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van Kickstart aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②			10%	10%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Kickstart zijn op uiteenlopende manieren met het bureau in aanraking gekomen. Enkelen lichten hun keuze voor Kickstart als volgt toe: "Ik was op internet op zoek naar een cursus zakelijk Engels. De website sprak mij erg aan. Ik werk in Den Haag. Qua locatie kwam dat goed uit. Ik heb achter elkaar vier cursussen bij Kickstart gevolgd", "Mijn werkgever en collega's bevalen Kickstart nadrukkelijk aan", "Ik werd via kennissen op Kickstart attent gemaakt, "Mijn oog viel op hun advertentie in de krant" en "Ik liep toevallig langs het gebouw en ben er binnengewandeld voor informatie." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De registratie levert geen problemen op. De aanmelding gaat gepaard met een intake-test. Ook deze verloopt naar wens. Enkele referenten: "We konden snel terecht", "Wij kregen een uitnodiging van de docenten zelf voor een gesprekje om te kijken of deze cursus goed bij ons aansloot" en "Ik moest voor de eerste cursus een test maken om mijn niveau te bepalen qua schrijven en spreken. Achteraf was ik daar blij mee, want ik ben in de juiste groep terechtgekomen."

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen zijn tevreden, met uitzondering van één referent die een score 'drie' geeft. Men is over het geheel genomen van mening dat de inhoud van de cursus duidelijk omschreven staat. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De opbouw van de lessen in vier componenten wordt duidelijk uitgelegd" en "Alles staat netjes vermeld: de naam van de leraar, hoe je je kunt voorbereiden en wat er precies gaat gebeuren." Een referent voegt nog toe: "De cursus werd op een heel aantrekkelijke manier gepresenteerd. Ik had er een goed gevoel over. Dat heeft bij mij de doorslag gegeven om mij aan te melden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De omschrijving van de inhoud was iets te beknopt. Ook verwachtte ik wat meer informatie over de studiebelastingen en het tempo." Een overigens tevreden gestemde zet nog de volgende kanttekening: "De cursus was veel breder van opzet dan in de omschrijving stond. Er werd ook veel aandacht aan vaardigheden besteed. Het overtrof in dat opzicht mijn verwachtingen. Dat mogen ze gerust wat meer benadrukken." De prijsopgave is duidelijk en leidt niet tot misverstanden. Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn allen goed te spreken. Zeventig procent kent hier zelfs de hoogst mogelijke score toe. De trainingen zijn in de ogen van de referenten van het juiste niveau, praktijkgericht en interactief. Men is tevreden over de balans tussen theorie en praktische oefening. Een greep uit de reacties. "Je kon op niveau alles vragen", "Er was ontzettend veel gelegenheid om de taal te spreken", "Het was heel interactief. Er was een voortdurende dialoog tussen de leraar en de studenten. We deden ook rollenspellen. Daarnaast werden ook de theorie en grammatica in voldoende mate behandeld", "Het zijn kleine klassen. Er wordt voortdurend gefocust op spreken, luisteren en lezen", "Het was een redelijk homogeen gezelschap, waardoor het goed aansloot", "Er is heel hard gewerkt aan de woordenschat maar ook de Nederlandse cultuur is uitgebreid aan bod geweest" en "Het was een mooie mix van grammatica, luisteroefeningen, cultural awareness en spreken." Een referent vult nog aan: "Wat mij opviel, is dat er erg veel aandacht was voor algemene businessvaardigheden, zoals het voorzitten van een vergadering en het schrijven van rapportages. Je leert niet alleen over de taal maar ook over de conventies. Het is bijna een opleiding die je ook coacht. Het heeft mijn verwachtingen ver overtroffen." Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: "De intensiteit en het tempo vielen mij wat tegen. Er werd te lang gekletst aan het begin van de les" en "Ik had nog wat meer praktische oefening gehad willen hebben."

### **Opleiders**

Allen zijn (zeer) lovend over zowel de deskundigheid van de docenten als hun prettige persoonlijkheid en manier van lesgeven: "Het was een heel prettig, geduldig persoon. Hij verdeelde zijn aandacht goed over iedereen en beantwoordde alle vragen op een nette en degelijke manier. Hij had veel kennis van zaken", "Een geweldige docent. Hij kon het ontzettend goed uitleggen en was echt ervaren met mensen die de taal totaal niet kennen", "De docent was adequaat en didactisch erg goed", "De docent begon voorzichtig, zonder te veel van je te vragen", "Het waren studenten van verschillende bedrijven en daar ging hij erg goed op in", "De leraar luisterde goed. Hij was behulpzaam en vriendelijk" en "Het zijn leuke, enthousiaste mensen. Ze slepen iedereen mee."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat onder andere uit mappen en boeken. Ook is er sprake van e-learning en apps. Een deel van het materiaal is bedoeld en geschikt als naslagwerk. Enkele reacties: "Het boek is erg praktisch. Het begint niet meteen begint met de grammatica. We kregen ook mapjes met oefeningen mee naar huis", "Het materiaal is absoluut niet saai", "De video's en onderwerpen van de e-learning helpen erg goed", "De e-learning bestond onder andere uit vragenlijsten en luisteroefeningen. Ik heb er veel aan gehad", "Het boek is goed geschikt als naslagwerk. We gebruiken het nog steeds" en "Het materiaal was volledig aangepast aan Business English. Ze hebben voor je gegoogeld en op basis van hun ervaring iets samengesteld waarmee ze je compleet ontzorgen." Een referent voegt nog toe: "Je ontvangt een heel handige app met checklists van alles wat je hebt geleerd." Twee anderen maken ieder nog een kritische opmerking: "Het trainingsmateriaal had van mij wel wat diepgaander en uitgebreider gemogen" en "De interface van de website is op sommige punten wat onlogisch. Ze maken daar niet goed duidelijk wat ze willen."

**Accommodatie**

Over de accommodatie is men unaniem positief. Enkelen vatten hun tevredenheid als volgt samen: "Het is goed bereikbaar met het openbaar vervoer vanaf Den Haag Centraal. De toiletten zijn schoon en de lesruimte is heel knus", "Je hoeft vanaf de snelweg niet de hele stad door en kunt er onbetaald parkeren. De koffie is er goed" en "De eigenaar heeft een huiselijke en tegelijkertijd professionele sfeer gecreëerd. De inrichting is niet overdone. Het zijn goede ruimtes waar je letterlijk met elkaar om de tafel zit."

**Natraject**

Over het natraject is men tevreden, en in grote meerderheid zelfs zeer tevreden. De cursisten ontvangen een bewijs van deelname. Op de vraag of er sprake is van een examen, antwoordt slechts een enkeling bevestigend en voegt toe: "De voorbereiding op het examen was prima. We kregen genoeg oefenexamens." Aan het einde van de training wordt de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Een referent in dit verband: "Wat ik zo goed vind, is dat je ook daadwerkelijk feedback krijgt over wat ze gaan veranderen naar aanleiding van jouw evaluatie." Ook ontvangen de cursisten de contactgegevens van de docent om naderhand nog contact te kunnen opnemen als ze nog vragen hebben. Ook heeft men nog een bepaalde periode lang toegang tot de website en de e-learning. Over de mogelijkheden tot opvolging is men tevreden. Een referent: "Ik had mij al voor een volgende cursus aangemeld en kon de tussenliggende periode overbruggen met privélessen." Over de resultaten van de opleidingen is een ruime meerderheid enthousiast: "Ik heb er ontzettend veel van geleerd", "Ik had niet verwacht dat het zo intens was. Ik ben heel erg tevreden", "De cursus was perfect voor mij" en "Ik heb niet alleen heel veel over de taal opgestoken, maar ook mijn businessvaardigheden zijn enorm versterkt. Het overtrof al mijn verwachtingen." Er zijn ook wat gematigder reacties: "Ik denk dat ik meer had kunnen leren als de lessen wat intensiever waren geweest" en "Als de nadruk wat meer op het spreken had gelegen, had ik daar meer vorderingen mee kunnen maken. Toch ben ik wel tevreden."

**Organisatie en Administratie**

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering en de accuratesse. "Ze handelen alles netjes af", "Je hebt binnen een paar uur antwoord", "De mailwisseling is goed geregeld", "Het materiaal, de certificaten en de evaluatieformulieren: alles ziet er netjes uit" en "Ze hebben de perfecte combinatie gevonden tussen huiselijkheid en professionaliteit." Eventuele problemen worden vlot en adequaat opgelost. Een referent: "Ik vond het maar lastig om steeds losse bladen te krijgen en heb daar iets van gezegd. Daar is onmiddellijk iets aan gedaan." Een ander zet nog een kritische noot: "De cursussen zijn in de avonduren. Dan is de administratie onbemand. Ze zouden ook dan bereikbaar moeten zijn."

**Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn allen (zeer) tevreden. Kickstart stuurt zijn klanten zo nu en dan een nieuwsbrief of e-mail. Enkele referenten voegen ieder nog toe: "Ik word regelmatig benaderd met aanbiedingen", "We krijgen soms een uitnodiging. Zo zijn we laatst bij een open dag geweest. Dat was heel leuk", "Ze hebben jaarlijks een kerstafsluiting" en "Kickstart heeft leuke acties. Als je een nieuwe klant aanbrengt, ontvang je een bioscoopkaartje."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Enkelen geven aan: "Ze zijn goed en niet heel duur", "Ze zijn niet goedkoop maar wel de beste in de markt", "Het is een prima balans tussen kwaliteit en prijs", "Het is betaalbaar. Hierdoor kun je meerdere cursussen doen" en "Vergeleken bij andere scholen in Den Haag zijn zij de beste, en ze zijn zeker niet de duurste." Eén geïnterviewde vult nog aan: "Ze zouden wat mij betreft voor het Business English zelfs nog wel wat meer mogen vragen."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Kickstart. Men prijst het opleidingsinstituut om de inhoud van de cursussen, de kwaliteit van de docenten en het materiaal: "Dit soort behulpzame en vriendelijke docenten vind je bij andere talenbureaus niet", "De docenten zijn heel goed en enthousiast. Ze lezen niet zomaar voor uit een boek maar kijken naar de leerbehoeften van de deelnemers" en "Kickstart heeft het juiste materiaal in huis." Verder wijzen meerderen op de vlekkeloze organisatie. Enkele referenten voegen tot slot toe: "Ze zijn heel persoonlijk. Het voelt een beetje als familie. Toch blijven ze professioneel", "Hun motto 'pleased to teach you' maken ze helemaal waar. Ze hebben hun missie gevonden. Ze zijn gewoon goed in wat ze doen, omdat ze ervan houden" en "Ik zou de cursus zo opnieuw kunnen doen en er dan weer enorm veel van leren!" Naast deze lovende woorden is er ook een suggestie voor verdere ontwikkeling: "Ze zouden heel goed bepaalde stukken uit de opleiding apart verder kunnen ontwikkelen tot korte gespecialiseerde vervolgcursussen." Allen bevestigen tonen zich desgevraagd genegen de open opleidingen van Kickstart aan te bevelen bij derden. "Ik loop met hun telefoonnummer op zak en geef het aan iedereen van wie ik hoor dat hij een taal cursus zoekt", aldus een referent tot besluit.

## 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 Kickstart School op 08-04-2019.

### Algemeen

Kickstart School biedt taaltraining in het Nederlands en Engels aan gemotiveerde mensen die resultaatgericht willen werken. Er zijn reguliere cursussen en programma's-op-maat voor expats, bedrijven, individuele cursisten, studenten, kinderen en au pairs in groepsverband of als privélessen. Ook biedt zij examenvorbereidingscursussen voor tal van internationaal erkende examens. Josien Deknatel heeft Kickstart School opgericht in 2001 met het doel om betaalbare taalcursussen van een hoge kwaliteit aan te bieden. Er vindt voortdurend ontwikkeling en uitbreiding plaats, gebaseerd op haar visie van een gezond, sterk en op kennisontwikkeling gericht bedrijf, met een persoonlijke en effectieve aanpak. Het gesprek vond plaats met mevrouw J. Deknatel (oprichter/directeur).

### Kwaliteit

Een team van circa 50 docenten, ondersteund door administratieve medewerkers, zorgt voor een efficiënte en flexibele school. Kickstart heeft bewezen constant kwaliteit te kunnen leveren. Het doel is een prettige en uitdagende leeromgeving te bieden aan cursisten en docenten, waarin persoonlijke aandacht en ondersteuning belangrijk zijn. Kickstart organiseert evenementen in het kader van binding en betrokkenheid voor en met de docenten. Ook is er gelegenheid voor het bezoeken van elkaars lessen. Het delen van kennis vormt binnen het team een belangrijke verbindende schakel. Voor cursisten geldt dat de groepsgrootte beperkt wordt gehouden waardoor elke cursist veel aandacht krijgt en ruim de gelegenheid heeft om de vaardigheden in de praktijk te brengen. De cursussen zijn zorgvuldig samengesteld om te voldoen aan de specifieke leerdoelen terwijl tegelijkertijd de culturele aspecten die samenhangen met het leren van een taal aan bod komen. De lessen worden steeds aangepast aan elke groep of individuele cursist; de vele leermethodes bieden plaats aan spontaniteit en flexibiliteit. Kickstart gebruikt een grote verscheidenheid aan leermateriaal, waaronder een eigen online leerplatform. KickstartNet vergroot het aantal mogelijkheden van de cursisten om hun taalvaardigheid te ontwikkelen door het aanbieden van een schat aan extra leermateriaal. Op het forum kunnen cursisten communiceren met hun docent en mede-cursisten.

### Continuïteit

Het jaar 2019 staat in het teken van ontwikkeling. Kickstart is net verhuisd naar een nieuwe locatie; een vernieuwde website is in ontwikkeling. Flexibiliteit en klantvriendelijkheid blijven hoog in het vaandel staan waarbij men de balans tussen commercie en betrokkenheid op een juiste manier probeert in te vullen. Men zoekt actief naar nieuwe afnemers; zowel nieuwe branches als nieuwe doelgroepen. Dat combineert men met de ontwikkeling van nieuwe producten die nog beter aansluiten bij veranderende behoeften in de markt. Tevens creëert men verbindingen tussen partners waardoor de serviceverlening van Kickstart verder geoptimaliseerd wordt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Kickstart School voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Kickstart School zowel om de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers, het goede materiaal, de kleine groepen maar ook de organisatie eromheen. Kickstart zorgt voor een goede transfer van theorie naar praktijk door de cursisten veel gelegenheid te bieden eigen casuïstiek of vragen in te brengen. In combinatie met de kleine groepen krijgen deelnemers veel persoonlijke aandacht dat ten goede komt aan het overall leerrendement. Mede dankzij een continue focus op kwaliteit in combinatie met een grote mate van betrokkenheid, is voor referenten aanleiding om Kickstart School een mooie score toe te kennen.

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