

Klanttevredenheidsonderzoek

The English Center

22-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The English Center 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, ondoordringend 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				60%	
Organisatie en Administratie⑤				40%	40%
Relatiebeheer⑥				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken
- ④ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ⑥ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ⑦ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door The English Center hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een aantal van de respondenten is ook als deelnemer bij het traject betrokken en een aantal niet. Dat is de reden dat niet alle respondenten over alle onderwerpen iets kunnen zeggen. Dit wordt bij het betreffende onderdeel vermeld. Over het voortraject zijn alle referenten tevreden en twintig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Een deel van de referenten had al eerder trainingen afgenomen bij The English Center. Hun tevredenheid hierover is de reden dat ze opnieuw voor deze organisatie hebben gekozen: "We waren heel tevreden en toen we opnieuw een training wilden afnemen hebben we als eerste bij The English Center geïnformeerd. Zij hebben ons goed geholpen en uit de oriënterende gesprekken bleek dat ze ook dit keer een passend programma konden bieden. Toen hebben wij de knoop snel doorgesneden".

Een referent die voor het eerst een training heeft afgenomen bij The English Center vertelt: “We hebben van tevoren duidelijk onze wensen op tafel gelegd en hier is een goed en mooi passend programma uit voortgekomen. Er werd goed geluisterd en vastgesteld waar wij als organisatie naar toe willen”.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma/plan van aanpak dat door The English Center is opgesteld, stemt alle respondenten tevreden. Zij geven zonder uitzondering aan dat dit er duidelijk en overzichtelijk uitziet en dat het volledig is. Een van de geïnterviewden voegt hier nog aan toe: “De offerte zag er goed uit maar wij wilden toch nog het een en ander aanpassen. Dit was absoluut geen probleem en dit werd ook snel opgepakt door onze contactpersoon daar. Dat vond ik wel heel prettig, dat zo’n aanbod niet in steen gehouwen is maar dat er nog mogelijkheden zijn om te finetunen”. De referenten zijn unaniem in hun oordeel over dit onderwerp, zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop The English Center vorm geeft aan het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Alle ondervraagde deelnemers zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop The English Center de verschillende maatwerktrajecten organiseert en uitvoert. Dit voldoet bij hen allemaal aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau en diepgang als voor de verwachtingen voor wat betreft het praktische gehalte. Een van de tevreden referenten vertelt: “Ik heb alleen maar positieve geluiden gehoord van de deelnemers. Zij vonden het vooral heel fijn dat ze zelf ook het nodige in te brengen hadden. Hierdoor werd de training direct praktisch toepasbaar”. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De praktische insteek en het vele oefenen heeft echt zijn vruchten afgeworpen. In het begin is het misschien wat onwennig maar al snel merk je als deelnemer wat voor voordelen deze aanpak heeft”. De respondenten geven verder nog aan dat ze te spreken zijn over de mogelijkheid tot tussentijdse evaluatie: “Hierdoor wordt de training nog persoonlijker en meer op maat. De trainer luisterde echt goed naar onze wensen en legde in de tweede helft wat meer de nadruk op de door ons aangegeven punten”.

Opleiders

Ook over de opleiders zijn de ondervraagde deelnemers erg enthousiast. Deze opleiders/trainers zorgen er volgens de respondenten voor dat er een goede sfeer ontstaat tijdens de trainingsdag(en) en daarnaast zijn de opleiders buitengewoon professioneel en kundig. Een van de geïnterviewden legt uit: “Een training valt of staat met een goede docent. Bij The English Center was de trainer heel vriendelijk en goed voorbereid. Wij konden al onze vragen stellen maar de grote lijn werd niet uit het oog verloren. Zo bleef het overzichtelijk en prettig om naar te luisteren”. De overige referenten beamen dit. Een van hen zegt nog over de opleiders van The English Center: “De trainer was niet alleen erg goed en deskundig maar ook grappig en gevat. Dat zorgde voor een fijne sfeer waarin iedereen durfde mee te praten en actief mee te doen met oefeningen. Daardoor was het niet alleen een nuttige training maar bovenal een leuke training”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben hier zicht op. De respondenten die wel iets over kunnen zeggen over het materiaal dat door The English Center is verstrekt, zijn zonder uitzondering tevreden. Het materiaal is divers en sluit goed aan bij alles wat er aan bod komt. “Het is leuk om met gevarieerde materialen te werken en daar zorgde deze trainer wel voor. Hij kwam bijvoorbeeld echt met leuke filmpjes waardoor het allemaal nog wat meer ging leven,” zo legt een van de respondenten uit. De overige referenten onderstrepen dit, zij vinden dat het materiaal dat door The English Center wordt aangeboden van goede kwaliteit is en het voldoet dan ook aan de verwachtingen die ze op dit vlak hadden. “Het was prettig dat er werd gelinkt naar onze eigen werksituatie,” zo zegt een van de geïnterviewden hier ten slotte over.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

De geïnterviewden die hier een mening over hebben, zijn tevreden over de manier waarop The English Center vorm geeft aan het natraject. Soms worden de maatwerktrajecten afgesloten met een toets of test en ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij sommige referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze contactpersoon en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat The English Center voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een constructieve wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen". Dit is een verklaring voor de goede scores die aan dit onderdeel worden toegekend.

Organisatie en Administratie

The English Center heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten die hier iets over kunnen zeggen, zijn unaniem tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij te maken kregen met een aantal zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Tenslotte geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens".

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben zicht op de manier waarop de relatie met The English Center wordt onderhouden, dit wordt bij hen door een collega gedaan. Het relatiebeheer met The English Center wordt volgens de overige geïnterviewden onder andere onderhouden door nieuwsbrieven, mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten zijn tevreden over de manier waarop het relatiebeheer plaatsvindt. "Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij mogelijk interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met mijn contactpersoon die altijd redelijk snel reageert," aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van The English Center "niet opdringerig" en "prettig en "zakelijk maar warm". Deze omschrijvingen zijn een goede weergave van hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van The English Center wordt gedacht, iedereen geeft hier een score "tevreden".

Prijs-kwaliteitverhouding

Alleen de referenten die zicht hebben op de prijzen, kunnen hier een oordeel over geven. Zij zijn eensgezind, ze zijn allemaal tevreden over de verhouding tussen die prijzen die door The English Center worden gevraagd en de kwaliteit van de trainingen. Er wordt gezegd dat de prijzen "marktconform" zijn. Daarnaast worden de trajecten zelf "van uitstekende kwaliteit" genoemd. Een van de referenten heeft van tevoren prijzen en offertes bij verschillende aanbieders opgevraagd en vergeleken en koos toen voor The English Center om de volgende reden: "Ze zijn heel professioneel in hun aanbod, er werd echt geluisterd naar onze wensen en er werd een programma op maat ontwikkeld waarbij we onze eigen inbreng terugzagen".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van The English Center komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de training die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van The English Center: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Het doel was om onze medewerkers zelfverzekerder te maken in hun conversaties met buitenlandse collega's. Dat heeft heel goed gewerkt". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met The English Center en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met deze organisatie: "We denken na over een vervolgtraject en The English Center is dan de eerste die we gaan benaderen". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze The English Center als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en The English Center als goede optie noemen".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met The English Center op 22-02-2023.

Algemeen

The English Center is in 2009 opgericht door de Amerikaanse Brenda de Jong-Pauley. Zij heeft een achtergrond in psychologie en onderwijs en combineert dat met haar internationale zakelijke ervaring om taaltrainingen te ontwikkelen die zeer klantgericht zijn. In de loop der jaren is The English Center uitgegroeid tot een gevestigde naam met een vaste groep trainers. The English Center biedt zowel conversatietrainingen, schrijftrainingen als combinaties daarvan in zakelijk Engels. Deze cursussen worden zowel in individuele vorm als in groepsvorm aangeboden, waarbij de groepen altijd klein zijn. Door de Covid-19 pandemie heeft The English Center alle cursussen omgezet naar een online variant en onderdelen daarvan worden nog steeds gebruikt. De wensen van de klant/opdrachtgever zijn hierbij leidend. The English Center merkt dat er weer steeds meer behoefte is aan live-trainingen, soms in combinatie met een online-gedeelte. The English Center werkt met name in de Randstad maar kan ook internationale bedrijven tot haar klantenkring rekenen.

Kwaliteit

The English Center heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De cursussen worden individueel dan wel in kleine groepen gegeven waarbij er veel aandacht is voor de afzonderlijke deelnemers. De trainers die worden ingezet zijn altijd native speakers en worden zorgvuldig geselecteerd zodat zij aan de hoge eisen kunnen voldoen die The English Center aan hen stelt. De lessen zijn altijd interactief en gepersonaliseerd zodat deze zo goed mogelijk aansluiten op de leervraag van de opdrachtgever of deelnemer. Mevrouw De Jong-Pauley voert in de meeste gevallen zelf de voorgesprekken met de (nieuwe) opdrachtgever om te kunnen bepalen waar behoefte aan is. Vervolgens zoekt zij daar een geschikte trainer bij uit die zelf intake-gesprekken met de deelnemers houdt. Hierna wordt het programma door de trainer zo goed mogelijk op maat samengesteld waarbij er altijd nog input wordt gevraagd van de opdrachtgever zelf. Het is eveneens mogelijk dat de programma's tussentijds worden gewijzigd, als bijvoorbeeld blijkt dat een andere aanpak beter werkt. De (maatwerk)programma's sluiten door deze zorgvuldige manier van werken zeer goed aan op de wensen van de opdrachtgever en de tevredenheid hierover is dan ook groot.

Continuïteit

Door de corona-beperkende maatregelen die in de afgelopen jaren regelmatig werden afgekondigd, is de ontwikkeling van online trainen in een stroomversnelling gekomen. Op dit moment is er weer meer behoefte aan klassikale en 'live' trainingen maar The English Center verwacht dat er toch ook een (gedeelte van het) aanbod online zal blijven bestaan en The English Center wil dan ook beide vormen blijven aanbieden. In de loop der jaren is The English Center uitgegroeid tot een betrouwbare en zeer professionele organisatie. Er wordt gewerkt met een ervaren en praktijkgerichte native speakers. Zowel uit de eigen evaluaties onder de deelnemers die door The English Center worden afgenomen als uit het klanttevredenheidsonderzoek onder de afnemers/inkopers dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid naar voren. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van The English Center voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

The English Center heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd. Er is een grote groep van vaste klanten en deze groeit nog steeds. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. The English Center is flexibel en heeft in de afgelopen drie jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. The English Center past haar programma aan de vraag aan en speelt in op de laatste ontwikkelingen. Dit spreekt de mensen aan. Mede door de gedegen gesprekken in het voortraject, wordt het programma zo goed afgestemd op de deelnemers. De ervaren trainers spelen hier een belangrijke rol bij.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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