

Klanttevredenheidsonderzoek

Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen

04-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②				70%	
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

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

- ② Drie referenten geven geen beoordeling, omdat het traject incompany heeft plaatsgevonden.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen (hierna: het Talencentrum) nemen in totaal tien referenten deel. Het Talencentrum werkt in uiteenlopende maatwerktrajecten samen met organisaties die specifieke taal- en communicatiebehoeften hebben. Voorafgaand aan elk traject vindt uitgebreide afstemming plaats met betrokken partijen over leerdoelen, doelgroepenmerken en organisatorische randvoorwaarden. Deze voorbereiding wordt als zorgvuldig en prettig ervaren. Een opdrachtgever licht toe: "De afstemming ging heel prettig. In een halfuur hadden we alles uitgewerkt, inclusief aanvullende informatie over de doelgroep." Ook wanneer er sprake is van continuïteit of herhaling, blijft het Talencentrum maatwerk leveren. Zo vertelt een referent: "Dit traject loopt al langer, maar zodra er iets verandert, wordt dat meteen meegenomen." Binnen grotere organisaties, wordt het Talencentrum onder andere ingezet voor specifieke taalbehoeften van afdelingen met internationale klanten. Een coördinator vertelt: "Binnen onze organisatie hebben we veel verschillende afdelingen. Een deel van ons klantenbestand woont niet in Nederland en communiceert voornamelijk in het Engels. Het is fijn als we daarvoor een cursus kunnen organiseren voor alle nieuwe medewerkers."

In andere gevallen komt het Talencentrum via partnerorganisaties in beeld, zoals een referent beschrijft: "Via het UMC is het traject ontstaan. Zij wilden iets ontwikkelen voor nieuwkomers en hebben dat samen met het Talencentrum opgezet." Ook individuele deelnemers ervaren de intake en afstemming als waardevol. Een deelnemer merkt op: "Ik heb vooraf een intake gehad om mijn niveau te bepalen en mijn wensen te bespreken. Tijdens het traject werd de cursus op basis daarvan nog bijgeschaafd." Het Talencentrum toont zich daarmee flexibel, deskundig en meedenkend in het vormgeven van opleidingstrajecten.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van het Talencentrum wordt door referenten als zorgvuldig voorbereid en flexibel uitgevoerd ervaren. Voorafgaand aan elk traject vindt structureel overleg plaats over de leerdoelen, het taalniveau van de deelnemers en de inhoudelijke invulling. Zo vertelt een referent: "Trajecten starten altijd met een afstemming. Welke nieuwkomers zijn er en op welk niveau ze zitten. We hebben om de drie weken contact, dus dit loopt goed." De voorbereiding van deelnemers verloopt doorgaans gestructureerd: na een studietest volgt een intakegesprek met een docent, waarin het taalniveau wordt vastgesteld en bepaald wordt op welk niveau iemand het beste kan instromen. "Na de test volgt een intakegesprek met een van de docenten, waarin wordt gekeken op welk taalniveau iemand zit. Op basis daarvan worden ze ingedeeld," aldus een referent. In veel gevallen bepalen de opdrachtgevers de leerdoelen en het curriculum, waarna het Talencentrum de planning en uitvoering op zich neemt. Daarbij blijft de inhoud bespreekbaar tijdens het traject, wat ruimte biedt voor aanpassingen. Een deelnemer vertelt: "De training duurde zes dagdelen. Elke keer was er afstemming over hoe de volgende les eruit kwam te zien, dat ging heel goed." Eén enkele opdrachtgever die een neutrale score geeft merkt op dat de interne planning en communicatie iets vlotter mag verlopen: "Inplannen is uiteindelijk gelukt, maar dit ging niet heel soepel. We moesten een aantal keer vragen om data om dit door te geven aan onze deelnemers. Dit had sneller gekund, het vroeg meer inspanning dan gewenst." Desondanks wordt het opleidingsprogramma als goed afgestemd en professioneel ervaren. Ook de financiële afstemming verloopt naar tevredenheid: offertes worden als duidelijk en overzichtelijk ervaren. Het Talencentrum wordt gezien als een betrouwbare en flexibele partner in het vormgeven en uitvoeren van maatwerkopleidingen.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten bij het Talencentrum wordt door referenten overwegend positief beoordeeld. De trainingen verlopen volgens planning, worden goed ontvangen en sluiten aan op de behoeften van de deelnemers. Vooral de kleinschaligheid van de groepen wordt gewaardeerd, omdat dit ruimte biedt voor persoonlijke aandacht en differentiatie. "Er wordt ook naar de individuele behoefte en het niveau gekeken, het zijn hele kleine groepjes van zes à zeven mensen," aldus een tevreden referent. Hierdoor kunnen deelnemers gericht werken aan hun vaardigheden en voelen zij zich actief betrokken bij het leerproces. Er zijn ook individuele maatwerktrajecten. Een deelnemer hiervan deelt: "Voor mij ligt de focus meer op spreken, en dat wordt ook meegenomen in de uitvoering van de trainingen." Bij elke training kijkt de docent naar de voortgang en naar de voorbereide opdrachten voor de volgende bijeenkomst. Hierdoor wordt direct ingespeeld op de leerbehoefte van de deelnemer. De lesinhoud wordt ervaren als afwisselend en praktisch toepasbaar, met een goede balans tussen grammatica en spreekvaardigheid. Een deelnemer vertelt: "De uitvoering ging goed, er zat een afwisseling in spreken en grammatica". Deze praktijkgerichte aanpak wordt als waardevol gezien, hoewel er soms behoefte is aan meer lessen. Zoals een deelnemer opmerkt: "Ik vond de lessen heel waardevol, alleen vind ik zes lessen wel te weinig. Er moet echt nog een vervolg komen." Sommige deelnemers signaleren af en toe herhaling of overlap in de inhoud, wat niet altijd als noodzakelijk wordt ervaren. Tegelijkertijd geven meerdere referenten aan dat het traject nog loopt en dat er ruimte is voor bijsturing naar behoefte. Al met al wordt de uitvoering als professioneel, flexibel en passend ervaren, met een duidelijke inzet op maatwerk en individuele voortgang.

Opleiders

De opleiders van het Talencentrum worden door referenten als deskundig, toegankelijk en nauw betrokken ervaren. In veel trajecten is er sprake van een vaste docent, wat bijdraagt aan herkenbaarheid, continuïteit en een duurzame relatie tussen opdrachtgever en opleider. "De docent is heel goed, dit is vaste docent die we heel goed kennen," vertelt een tevreden referent. Deze vertrouwdschap zorgt ervoor dat de docent goed weet wat er speelt binnen de organisatie en beter kan inspelen op de leerbehoeften van de deelnemers. De lesinhoud wordt daarbij steeds afgestemd op het niveau en de leerdoelen van de groep of individuele deelnemer.

Een deelnemer benadrukt: “De docent is goed, heel behulpzaam ook.” Naast didactische vaardigheden waarderen opdrachtgevers ook de mate van betrokkenheid van de docenten. In sommige gevallen zijn zij niet alleen verantwoordelijk voor de uitvoering van de training, maar denken zij ook inhoudelijk mee over de opzet en inhoud van het programma. “De docent is nauw betrokken bij het traject en de ontwikkeling hiervan. We hebben er nu drie gehad; de eerste twee zijn met pensioen, maar met deze docent werkt het ook heel goed,” aldus een referent. De stabiele inzet van deskundige en meedenkende docenten wordt gezien als een belangrijk kwaliteitsaspect van de maatwerktrajecten die het Talencentrum aanbiedt. Het draagt bij aan een prettig leerklimaat waarin deelnemers optimaal worden ondersteund.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat het Talencentrum inzet binnen de maatwerktrajecten wordt door referenten als passend en doelgericht ervaren. In veel gevallen ontwikkelt het Talencentrum het materiaal zelf, afgestemd op het niveau, de doelgroep en het beoogde leerdoel. Vaak wordt er gewerkt met bestaande leermiddelen als basis, aangevuld met maatwerkonderdelen. Een referent geeft aan dat zij gebruikmaken van het boek *Taal voor Verpleegkundigen*, waarvan recent een update is verschenen die veel beter aansluit op de doelgroep. De lessen worden vervolgens rond dit materiaal opgebouwd. Naast het gebruik van boeken ontvangen deelnemers aanvullende materialen zoals hand-outs, kopieën en presentaties tijdens de les. Ook online ondersteuning speelt in veel trajecten een rol; het lesmateriaal wordt in sommige gevallen uitsluitend digitaal aangeboden. Voor deelnemers met specifieke leerdoelen wordt het materiaal regelmatig aangepast om zo goed mogelijk aan te sluiten bij hun situatie. Een deelnemer benoemt dat zijn persoonlijke leerdoelen zijn meegenomen en dat er in latere sessies meer focus lag op zakelijke woordenschat, omdat dat voor hem relevant was. Hoewel het materiaal over het algemeen als effectief wordt ervaren, merkt een referent op dat een duidelijke structuur of een werkboek soms ontbreekt. In dat geval is er vooral gewerkt met kopieën, wat als iets minder overzichtelijk werd ervaren. Toch wordt de flexibiliteit waarmee het Talencentrum het materiaal afstemt op de behoeften van deelnemers als grote meerwaarde gezien.

Accommodatie

De accommodatie van de trainingen wordt door referenten over het algemeen als goed beoordeeld, hoewel de ervaring afhankelijk is van de locatie. In enkele gevallen vinden de trainingen incompany plaats, waardoor referenten geen specifieke beoordeling kunnen geven over de faciliteiten van het Talencentrum. Wanneer de trainingen op de locatie van de Rijksuniversiteit Groningen plaatsvinden, worden deze als prettig en functioneel ervaren. “Dit was goed, fijne ruimtes,” aldus een tevreden deelnemer. Een andere referent geeft aan dat de trainingen oorspronkelijk in-house gepland waren, maar uiteindelijk op de universiteit zijn gehouden vanwege beperkte beschikbaarheid intern: “De universiteit is dichtbij, dus vandaar dat we het daar hebben gedaan. De ruimtes zijn verder oké.” De locatie van het Talencentrum wordt als goed bereikbaar en praktisch ervaren, met duidelijke communicatie richting de deelnemers. “De deelnemers schrijven zich daarin en krijgen de informatie tijdig toegestuurd, ook betreft de locatie” aldus een organisator. Voor deelnemers die hybride lesvormen volgen, blijkt deze opzet eveneens goed werkbaar. “Ik heb de lessen hybride gevolgd, dit werkte voor mij heel goed,” deelt een tevreden deelnemer. Hoewel er verschillen zijn in accommodatie, blijkt dat het Talencentrum flexibel inspeelt op de wensen van organisaties en deelnemers, met geschikte ruimtes en een praktische inrichting van de leeromgeving.

Natraject

Het natraject van de maatwerkopleidingen bij het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen varieert afhankelijk van het type traject en de gemaakte afspraken met de opdrachtgever. In veel gevallen is sprake van een doorlopende communicatiestroom tijdens het traject, waarbij tussentijdse en regelmatige afstemming onderdeel uitmaakt van het gehele proces. Een referent licht toe: “Het is een doorlopend traject; we hebben elke drie weken een afstemming. Daarna is er ook veel contact over hoe de deelnemers zich hebben ontwikkeld.” Bij afgeronde nieuwkomerstrajecten wordt vaak een eindevaluatie ingezet om terug te kijken op het leerproces. “We doen wel een eindevaluatie als een nieuwkomertraject is geweest,” aldus een coördinator. In andere gevallen is het traject kleinschaliger of eenmalig, waarbij het natraject minder formeel is ingericht. Een deelnemer geeft aan: “De laatste les hebben we besproken wat er beter kon en waar ik nog aan moet werken. Verder geen uitgebreid natraject.”

Een referent geeft een neutrale score voor het natraject, omdat dit nog moet plaatsvinden. Deze opdrachtgever merkt op dat er contact is, indien nodig, over de uitvoering en dat dit tot nu toe goed verloopt. Hoewel sommige referenten aangeven dat er nog geen concrete afspraken zijn gemaakt over het natraject, blijft het Talencentrum doorgaans goed bereikbaar voor aanvullende vragen of ondersteuning. Dit zorgt ervoor dat ook zonder vaste structuur het contact laagdrempelig blijft en er ruimte is voor feedback en vervolgafspraken indien gewenst.

Organisatie en Administratie

De organisatie en communicatie rondom de maatwerktrajecten van het Talencentrum worden door de referenten overwegend positief beoordeeld. Het contact verloopt in veel gevallen vlot en laagdrempelig, met snelle reacties en duidelijke afstemming. “Ze zijn goed bereikbaar, we schakelen veel en dit werkt heel goed,” aldus een tevreden opdrachtgever. Met name in het voortraject is er intensief contact over intakegesprekken, inschrijvingen, de afstemming van het opleidingsprogramma en de lesdata. Eén referent benoemt: “In het voortraject hadden we veel contact over de intakes en het inschrijven, dat verliep goed.” Tijdens de uitvoering hangt de frequentie van het contact vaak af van de aard en duur van het traject. Bij langere trajecten is er sprake van vaste overlegmomenten. “We hebben sowieso elke drie weken contact,” merkt een referent op. Ook bij kortdurende of eenmalige trajecten wordt het contact als passend en doelgericht ervaren: “Na de afstemming vooraf niet veel contact meer, ook niet verwacht omdat het een eenmalig iets was,” licht een deelnemer toe. Hoewel het contact over het algemeen soepel verloopt, benoemen sommige referenten dat de planningsafstemming strakker mag. “In het begin kwam het contact heel snel tot stand, maar het is soms wel wat chaotisch qua planning,” geeft een referent aan. Tegelijkertijd krijgt het Talencentrum waardering voor de manier waarop het eventuele knelpunten oppakt: “Het verliep eerst niet zo soepel, dat lag aan ons, maar dan trekken ze aan de bel. De communicatie verloopt dus goed, ze zitten er bovenop en sindsdien loopt het weer soepel.” Al met al ervaren referenten de samenwerking met het Talencentrum als zeer betrokken en professioneel georganiseerd.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van het Talencentrum wordt door de referenten overwegend positief beoordeeld. In vrijwel alle trajecten is sprake van een vaste contactpersoon, wat bijdraagt aan continuïteit en duidelijkheid in de communicatie. Deze vaste aanspreekpunten worden als betrokken, goed bereikbaar en oplossingsgericht ervaren. “De contactpersoon is vast, alle uitstaande vragen worden snel opgepakt,” aldus een tevreden opdrachtgever. Hierdoor worden verzoeken efficiënt afgehandeld, zonder dat organisaties hier herhaaldelijk achteraan hoeven. In sommige gevallen verloopt het contact direct via de docent, met name bij individuele trajecten of kleinschalige opleidingen. Daarbij is weinig aanvullende communicatie nodig, wat als praktisch en passend wordt ervaren. Toch signaleren enkele referenten ruimte voor verbetering, vooral in de structuur van het contact. Een opdrachtgever licht toe: “Ik heb een vaste contactpersoon; het contact verloopt prima, maar er mag iets meer structuur in zitten. Ze is verder heel welwillend en meedenkend, maar we hebben ons wel afgevraagd of ze ook geschikt is als planner, omdat dit soms wat lang duurt”. Ondanks deze kanttekening overheerst de tevredenheid over de benaderbaarheid en inzet van de contactpersonen. Het Talencentrum wordt ervaren als een professionele en toegankelijke partner die indien nodig snel schakelt en actief meedenkt met de wensen van de organisatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten bij het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen wordt door referenten over het algemeen als passend ervaren. De trajecten worden omschreven als inhoudelijk sterk en goed georganiseerd, waarbij de kosten in verhouding staan tot de geboden kwaliteit. “De verhouding vinden we goed, prima, we zijn tevreden met wat we ervoor terugkrijgen,” aldus een opdrachtgever. Vooral de praktische toepasbaarheid van de trajecten en de regionale beschikbaarheid worden als meerwaarde ervaren: “Wat voor ons belangrijk is, is dat het een aanbieder is in de regio.” Enkele referenten merken op dat de prijs in vergelijking met andere regio's gunstig uitvalt. “We hebben nu ook trajecten in de randstad, en we zien wel dat het in Groningen het goedkoopst is. In de randstad is wel echt duurder,” aldus een referent.

Tegelijkertijd uit één opdrachtgever kritiek: “Het inschakelen van een interne medewerker zou in sommige gevallen voordeliger moeten uitpakken wat niet is gebeurd. Dit heeft geleid tot een lage tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding in dit specifieke geval. Daarnaast is er een referent die een neutrale score geeft betreft de prijs-kwaliteitverhouding, omdat deze volledig door de werkgever zijn vergoed. “Het is door mijn werkgever betaald, dus ik ben blij dat ik dit heb kunnen volgen.” Al met al overheerst de waardering voor de geboden kwaliteit tegen een redelijke prijs, waarbij het Talencentrum wordt gezien als een toegankelijke en professionele opleidingspartner.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleidingstrajecten en samenwerking met het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen is hoog onder referenten. De deskundigheid, flexibiliteit en persoonlijke aanpak worden herhaaldelijk als sterke punten genoemd. Opdrachtgevers waarderen het maatwerk en het meedenken in elke fase van het traject. “Het hele constructieve meedenken is heel fijn, en dat het via een contactpersoon loopt. Dit werkt gewoon handig en zorgt voor een snelle afstemming,” licht een referent toe. Ook de vakinhoudelijke kwaliteit van de docenten wordt benoemd als onderscheidend, met speciale waardering voor expertise in uitspraaktraining: “Ze hebben een hele goede docent voor de uitspraak. Dit is vooral van waarde voor mensen die het Nederlands nog niet helemaal machtig zijn.” De intake en start van het traject verlopen zorgvuldig en transparant. Een referent geeft aan: “We hebben intakes gehad waarin alle medewerkers individueel in het Engels werden beoordeeld. Op basis daarvan zijn concrete leerdoelen opgesteld en werd direct kennisgemaakt met de docent.” Deze voorbereiding zorgt ervoor dat deelnemers goed weten wat hen te wachten staat. Hoewel de tevredenheid overheerst, worden ook enkele verbeterpunten genoemd. Zo mag de communicatie over de cursusopzet vooraf duidelijker zijn, met name over de planning en data. In één geval is verwarring ontstaan over de facturatie per deelnemer. Daarnaast geeft een opdrachtgever een neutrale score, omdat hij het betreurt dat de inhoud van een eerder traject is gewijzigd zonder overleg met de betrokken faculteit van de Rijksuniversiteit Groningen. Desondanks ervaren de meeste referenten het Talencentrum als een betrokken en professionele partner: “Ik ben heel tevreden over de samenwerking met het Talencentrum, vooral de communicatie en afstemming verlopen heel goed,” concludeert een tevreden opdrachtgever.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				87%	13%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				87%	13%
Opleiders				87%	13%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

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

- ② Dit onderdeel wordt in dit onderzoek naar open trajecten buiten beschouwing gelaten.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar open trajecten bij het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen (hierna: het Talencentrum) nemen in totaal acht referenten deel, waarvan uitsluitend deelnemers. Het voortraject van de open trajecten wordt door de referenten als helder, zelfstandig en goed georganiseerd ervaren. De meeste deelnemers melden zich op eigen initiatief aan, bijvoorbeeld na het lezen van een nieuwsbrief of het bezoeken van de website. "Ik heb dit zelf in de nieuwsbrief gezien en ben toen naar de website gegaan om me in te schrijven. Daarna ontvang je een bevestiging," vertelt een deelnemer. De informatievoorziening vooraf is volledig en duidelijk: alle praktische zaken, zoals duur, inhoud en locatie van de cursus, zijn helder weergegeven. Een tevreden deelnemer licht toe: "Alles stond online vermeld en de informatie was goed te vinden. Vooraf was alles eigenlijk alles wel duidelijk." Ook de inschrijfprocedure wordt als laagdrempelig en eenvoudig ervaren. Een deelnemer geeft aan dat de trainingen breed worden ingezet binnen de afdeling van de Rijksuniversiteit Groningen waar hij werkzaam is, en dat meerdere collega's deelnemen aan verschillende trajecten om hun taalvaardigheid te verbeteren. Vanuit de afdeling is er daardoor soms een aanvullende rol richting het Talencentrum. Zo wordt er bijvoorbeeld geholpen bij het aanleveren van deelnemersgegevens of bij het begeleiden van het evaluatieproces na afloop. "Het Talencentrum organiseert de cursussen samen met onze afdelingen en denkt mee over de praktische invulling. Het Talencentrum faciliteert hierbij vooral de training," vertelt de referent.

Hoewel de trajecten open van aard zijn, is er ruimte voor afstemming of specifieke behoeften. Deze flexibiliteit stelt het Talencentrum in staat goed in te spelen op de wensen van de deelnemers. De aanloop naar de cursus wordt daarmee als duidelijk, zelfstandig en praktisch ingericht ervaren.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van de open opleidingen wordt overwegend positief beoordeeld. Deelnemers geven aan dat de informatievoorziening vooraf duidelijk is. Via de website, brochures en een e-mail van de docent ontvangen zij tijdig de planning en eventuele voorbereidingsopdrachten. "Een week van tevoren kreeg ik een mail van de docent met de planning en wat ik moest voorbereiden. Alle informatie was duidelijk," aldus een tevreden deelnemer. Wel wordt opgemerkt dat deze communicatie eventueel iets eerder mag plaatsvinden. De inhoud van het lesprogramma wordt als overzichtelijk en passend ervaren, met een goede balans tussen groepslessen en individuele leerdoelen. "Het was een groepscursus, maar met individuele doelen. Een volledige cursus van drie maanden, met twee lessen per week," licht een deelnemer toe. Binnen de standaardopleidingen is er bovendien ruimte om accenten te leggen of onderwerpen toe te voegen, wat deze trajecten een semi-maatwerk karakter geeft. Over de financiële kant wordt weinig opgemerkt; sommige deelnemers geven aan de offerte niet zelf te hebben gezien, omdat deze binnen een vast opleidingsbudget valt. Over het algemeen wordt het programma inhoudelijk als sterk ervaren en sluit het goed aan bij de verwachtingen en behoeften van de deelnemers.

Uitvoering

De uitvoering van de cursus sluit goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers. Het programma wordt als interactief en praktisch ervaren, waarbij cursisten actief aan de slag gaan met opdrachten, zowel individueel als in groepsverband. Dit stimuleert de onderlinge uitwisseling en het leren van elkaar. "Je wordt zelf aan het werk gezet met opdrachten, ook in een groep om dingen uit te wisselen en van elkaar te leren, dat is heel fijn," aldus een deelnemer. De cursus biedt bovendien inzicht in de achtergronden van andere afdelingen, wat als verrijkend wordt ervaren. Het instapniveau van de lesstof is goed en wordt niet als te ingewikkeld beschouwd, ook niet voor beginners. "Het is goed te volgen en bevat veel tips, links en PowerPoints als handig naslagwerk," vertelt een andere deelnemer. De uitvoering wordt over het algemeen positief beoordeeld, met name vanwege de duidelijke structuur en de praktische toepasbaarheid. Voor sommige deelnemers is dit zelfs aanleiding om een vervolgcursus te overwegen. Een deelnemer op A1-niveau Nederlands vat het als volgt samen: "Het is voldoende, het ging zowel over spreken als schrijven, maar een vervolg is wel nodig." Daarnaast wordt gewaardeerd dat de docent oog heeft voor individuele leerdoelen, ruimte biedt voor vragen en een veilige sfeer creëert waarin fouten maken mag. Dat maakt het leerproces laagdrempelig en motiverend. Ook de opbouw van de cursus draagt bij aan het leerrendement. Er is een duidelijke structuur met afwisselende werkvormen, waardoor de stof goed blijft hangen en deelnemers actief meedoen. Zoals een deelnemer opmerkt: "De lessen zijn goed opgebouwd, met veel afwisseling en interactie. Dat houdt me bij de les." Door deze combinatie van maatwerk, deskundige begeleiding en praktische toepassing wordt het programma als effectief en prettig ervaren. Het Talencentrum slaagt er daarmee in om zowel beginnende als gevorderde deelnemers optimaal te ondersteunen in hun leerdoelen.

Opleiders

De opleiders van het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen worden door deelnemers als deskundig, betrokken en inspirerend ervaren. Cursisten geven aan dat de docenten didactisch sterk zijn, met een frisse en dynamische aanpak die de lesstof tot leven brengt. "De docent is heel goed, zoekt de interactie, is jong en fris, en laat de stof echt tot de verbeelding spreken," deelt een tevreden deelnemer. De lessen zijn levendig en worden op een enthousiasmerende manier gegeven, met voldoende afwisseling en pauzes om de concentratie vast te houden. Ook de begeleiding tijdens de lessen wordt positief beoordeeld: er is ruimte voor vragen en deelnemers voelen zich gehoord en actief betrokken. Trainers geven gerichte en bruikbare feedback, wat het leerproces versterkt. Niveauverschillen binnen de groep worden goed opgevangen, onder andere door aandacht te besteden aan individuele leerdoelen en differentiatie in opdrachten. "De docent speelt goed in op wat de groep nodig heeft; hij past de lesinhoud aan op basis van onze vragen en het tempo," merkt een deelnemer op. Hoewel deelnemers niet altijd inspraak hebben in de keuze van de trainer, is er veel vertrouwen in de deskundigheid en aanpak van de opleiders. De trainers weten zowel beginnende als gevorderde deelnemers op een passende en motiverende manier te begeleiden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat binnen de trajecten van het Talencentrum wordt ingezet, ervaren deelnemers als gevarieerd, actueel en ondersteunend. Er wordt geen gebruikgemaakt van standaardboeken, maar van zorgvuldig geselecteerde artikelen, PowerPointpresentaties en videofragmenten. “We hebben geen boeken gehad, maar werkten met artikelen, presentaties en video's, dat werkte goed,” aldus een tevreden deelnemer. Ook wordt verwezen naar online bronnen, zoals YouTube-fragmenten voor grammatica- of luisteroefeningen, waardoor het materiaal goed aansluit bij de digitale leeromgeving van de deelnemers. Het materiaal is praktisch ingericht en sluit aan op de dagelijkse werksituatie van de deelnemers, wat de toepassing in de praktijk vergemakkelijkt. “We hadden een digitale hand-out en links naar video's; dat maakte het makkelijk om ook achteraf nog dingen terug te kijken,” voegt een andere referent toe. Door de combinatie van actueel, digitaal en toepasbaar materiaal beoordelen deelnemers het trainingsmateriaal als functioneel en gebruiksvriendelijk. Bovendien is het goed bruikbaar als naslagwerk na afloop van de cursus.

Accommodatie

Dit onderdeel wordt in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Natraject

Het natraject van de opleidingen verschilt per cursus en groepsgrootte, maar wordt door deelnemers over het algemeen als waardevol ervaren wanneer het wordt aangeboden. Niet alle trajecten worden afgesloten met een officieel examen; meestal ontvangen deelnemers een certificaat op basis van aanwezigheid. In sommige gevallen wordt het programma afgerond met een eindevaluatie, vaak via een online formulier of een kort eindverslag. “Ik heb een evaluatie ingevuld,” vertelt een deelnemer. De ervaringen met nazorg lopen uiteen. Bij kleinere groepen, zoals de schrijfcursus, is er sprake van persoonlijke terugkoppeling en extra aandacht na afloop. “Bij de schrijfcursus was er wel nazorg, dat vond ik toch wel van waarde,” aldus een deelnemer. Bij grotere groepen, zoals de AI-training, ontbreekt die persoonlijke afronding soms. “Toen zat de groep helemaal vol en kreeg ik na afloop geen bericht meer van de docent.” Activiteiten die gericht zijn op het toepassen van het geleerde in de praktijk, zoals terugkomdagen, coaching of begeleiding op de werkplek, komen weinig voor. Wel geven deelnemers aan dat zij de gestelde leerdoelen over het algemeen behalen en dat zij de opgedane kennis en vaardigheden goed kunnen toepassen in hun dagelijkse werk. Meerdere referenten geven bovendien aan geïnteresseerd te zijn in een vervolgtraject om hun taalvaardigheid verder te ontwikkelen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het Talencentrum worden door deelnemers als betrouwbaar en over het algemeen goed georganiseerd ervaren. Afspraken worden correct nagekomen en de communicatie verloopt meestal vlot. Alles komt netjes op tijd en volgens afspraak. De bereikbaarheid van medewerkers wordt positief beoordeeld, al merken sommige deelnemers op dat reacties soms wat langer op zich laten wachten. Dit verbetert echter gaandeweg, mede door de drukte bij het instituut. De gevraagde informatie wordt in de meeste gevallen wel tijdig verstrekt en afspraken over zaken als presentielijsten, deelname en leerresultaten worden nageleefd. Sommige deelnemers geven aan dat een digitaal bewijs van deelname of certificaat een waardevolle aanvulling zou zijn. Over de financiële afhandeling zijn geen opmerkingen gemeld; de facturen worden volgens afspraak opgesteld en gecommuniceerd. Eventuele klachten of aandachtspunten komen in de praktijk nauwelijks voor en worden, voor zover bekend, naar tevredenheid afgehandeld. Referenten geven aan dat de organisatie goed bereikbaar is en actief meedenkt in situaties waarin bijvoorbeeld data gewijzigd moeten worden. De organisatie rondom de opleidingen wordt daarmee als professioneel, toegankelijk en betrouwbaar ervaren.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van het Talencentrum wordt als prettig en toereikend ervaren. In veel gevallen verloopt het contact voornamelijk via de docent, wat door deelnemers als voldoende wordt beschouwd. “Ik had alleen contact met de docent, maar dat was prima,” aldus een deelnemer. In andere trajecten is er een vaste contactpersoon binnen het instituut, wat zorgt voor een duidelijk aanspreekpunt en continuïteit in de communicatie. “We hebben een vast contactpersoon en regelmatig contact om te bespreken hoeveel inschrijvingen er zijn en wat de stand van zaken is,” vertelt een betrokken coördinator. De frequentie en inhoud van het contact worden als passend ervaren, met voldoende afstemming over de voortgang en praktische zaken. Voor de inschrijving maken deelnemers meestal gebruik van de website, wat het proces efficiënt en laagdrempelig maakt. De ervaringen met structurele communicatie over nieuwe ontwikkelingen of toekomstig aanbod zijn wisselend; sommige deelnemers geven aan hiervan goed op de hoogte te worden gehouden, terwijl anderen dit minder ervaren. Dit kan eventueel te maken hebben met het verschil tussen deelnemers die zichzelf inschrijven en deelnemers die worden aangemeld door de opdracht gevende partij. Al met al wordt het relatiebeheer als professioneel, persoonlijk en voldoende betrokken beoordeeld, met nog ruimte voor verbetering in de proactieve communicatie buiten de trainingen om.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen bij het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen wordt als passend en marktconform ervaren. De deelnemers geven aan dat de kosten in verhouding staan tot de inhoud en kwaliteit van het geboden programma. “Voor een dagdeel betaal je een schappelijke prijs, opleidingen zijn altijd kostbaar. Ik vind deze prijs wel in orde; ik denk dat het redelijk marktconform is,” licht een tevreden deelnemer toe. De kwaliteit van de docenten, het trainingsmateriaal en de organisatie zorgt ervoor dat men over het algemeen tevreden is met wat er wordt geboden voor de prijs. In sommige gevallen zijn er prijsafspraken gemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van kwantumkorting of het opnemen van meerdere deelnemers binnen één traject, wat de investering extra aantrekkelijk maakt. De transparantie over de kosten en de duidelijke communicatie daarover worden gewaardeerd. De opleidingen worden gezien als een waardevolle investering in taalvaardigheid en professionele ontwikkeling, met een goede balans tussen prijs en inhoud.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de samenwerking met het Talencentrum is hoog. Alle onderdelen van het traject ontvangen een tevreden of zeer tevreden beoordeling van de gesproken referenten. De deelnemers waarderen vooral de laagdrempeligheid van het instituut en de heldere informatievoorziening vooraf. “Wat eruit springt, is hoe makkelijk het is om in te stromen; de aanmelding verloopt heel soepel,” aldus een tevreden deelnemer. Ook de bereidheid om mee te denken en maatwerk te leveren wordt als een sterk punt genoemd. Kleine groepen en de mogelijkheid om accenten te leggen in het programma zorgen ervoor dat de opleiding goed aansluit bij individuele leerdoelen. “Ze denken graag mee en doen hun best om het traject zo passend mogelijk te maken,” zegt een enthousiaste deelnemer. Als verbeterpunt wordt genoemd dat de communicatie soms sneller en proactiever mag verlopen, bijvoorbeeld door tijdig een korte bevestiging te sturen dat een vraag in behandeling is. Daarnaast geven enkele deelnemers aan dat een bewijs van deelname een waardevolle toevoeging zou zijn. Over het geheel genomen zijn deelnemers tevreden over zowel de inhoudelijke als organisatorische kant van de opleidingen. Het Talencentrum wordt dan ook aanbevolen voor standaardopleidingen, vooral op het gebied van taal en communicatie, waar de expertise en flexibiliteit duidelijk zichtbaar zijn.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen op 04-09-2025.

Algemeen

Het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen is gespecialiseerd in taal en taalvaardigheid, in spreken en schrijven, in elkaar verstaan. Het Talencentrum combineert academische expertise en kwaliteit met praktijkervaring. Trainingen focussen met name op taalgebruik in de praktijk van de cursist, waarbij uiteraard aspecten als woordenschat, uitspraak en grammatica aan bod komen. Het Talencentrum biedt taalcursussen Arabisch, Chinees, Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Portugees, Russisch, Spaans en Zweeds. Het Talencentrum organiseert diverse soorten taalcursussen, zowel op groepsniveau als op individueel niveau. Naast taalcursussen organiseert het Talencentrum workshops en trainingen in academische, interculturele en zakelijke communicatievaardigheden. Voor alle trainingen geldt dat er gestreefd wordt naar maximale praktische toepasbaarheid voor de deelnemers. Daarnaast heeft het Talencentrum een vertaalbureau, ontwerpt het toetsen en assessments en geeft het individuele taaladviezen. Het Talencentrum werkt niet alleen voor studenten en medewerkers van de Rijksuniversiteit Groningen, maar zeker ook voor mensen daarbuiten. Er worden zowel cursussen binnen het open aanbod als trajecten op maat aangeboden.

Kwaliteit

De doelen van het taalvaardigheidsonderwijs worden beschreven in termen van het Common European Framework of Reference; hierin wordt omschreven welke kennis en vaardigheden men moet ontwikkelen om effectief in een taal te kunnen communiceren. Bij cursussen op een hoger niveau (vanaf B1) wordt gesproken in de taal die de cursisten willen leren en wordt er zo concreet mogelijk lesgegeven. Dit is niet het geval bij de lagere niveaus. Het gebruik van een steuntaal is daarom zeker nodig. De cursist staat centraal bij het Talencentrum. Cursisten zijn de spil van het onderwijs en van hen wordt een actieve leerhouding verwacht. De docent speelt hierbij een belangrijke rol en die dient ervoor te zorgen dat de werkvormen waarvoor wordt gekozen, een actieve leerhouding bij de cursisten stimuleren. Het Talencentrum heeft ongeveer 75 medewerkers in dienst, waarvan een deel vaste staf is en een deel is aangesteld als oproepkracht. Het Talencentrum hecht grote waarde aan het leveren van kwaliteit en biedt medewerkers de mogelijkheid om optimaal bij te blijven op hun vakgebied door deel te nemen aan diverse workshops of studiedagen. Daarnaast worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarbij docenten in elkaars lessen kijken en op die manier van elkaar leren. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, vormen een belangrijk uitgangspunt voor het Talencentrum. Als hier verbeterpunten uit naar voren komen, wordt er altijd actie ondernomen. Voorafgaand aan elke training op maat wordt een intakegesprek gehouden. Hierbij wordt het niveau van de deelnemer vastgesteld en wordt er besproken wat de wensen en verwachtingen zijn. Hiermee wordt dan tijdens de training rekening mee gehouden.

Continuïteit

Onder andere door vele jaren ervaring (sinds 1988) heeft het Talencentrum inmiddels een grote inhoudelijke expertise. Binnen de Rijksuniversiteit Groningen heeft zij een goede reputatie, maar ook daarbuiten is het Talencentrum steeds bekender. Dat is iets waar hard aan wordt gewerkt; onder meer door publicaties en door contacten te leggen met diverse bedrijven wordt geprobeerd om meer naamsbekendheid buiten de universiteit te krijgen. Ook wordt er door het Talencentrum continu gewerkt aan nieuwe en verbeterde cursussen. 'Schrijven met AI' of 'Nederlands spreken in de praktijk' zijn daar voorbeelden van. Er wordt gezorgd dat veel cursussen zowel face-to-face als online gegeven kunnen worden en er wordt hoog ingezet op e-learning en het gebruik en ontwikkelen van innovatieve lesmethodes. Door deze proactieve houding en door de informatie die tijdens het bezoek aan Cedeo is verstrekt in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van het Talencentrum voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen beschikt over een ruime mate aan deskundigheid op de volgende kerngebieden: cursussen en trainingen, toetsen en assessments en vertalen en corrigeren. Alle trainingen worden in nauwe samenspraak met opdrachtgever, cursist, docent en sectiehoofd ontwikkeld zodat er een optimaal programma kan worden geboden. Bij maatwerkprogramma's wordt de inhoud van de lessen specifiek afgestemd op de persoonlijke wensen en doelstellingen van de opdrachtgever en waar nodig kan de focus ook tijdens de cursus nog verlegd worden naar andere onderwerpen die voor de opdrachtgever van belang zijn. Hiertoe vinden er regelmatig gesprekken plaats tussen de opdrachtgever en het sectiehoofd en in later stadium met de betrokken docent. Bij veel standaardtaalcursussen wordt het sterk aangeraden, of is het soms zelfs verplicht, om vooraf een adviesgesprek te bezoeken om de docent te spreken. Hierin wordt dan bekeken welke cursus het meest geschikt is voor deze specifieke deelnemer. Door deze wijze van werken sluit het aanbod van het Talencentrum goed aan op de vraag en is er een grote tevredenheid onder de deelnemers.

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