

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Taal

21-05-2014



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Taal 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toelicht.

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②			10%	20%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie③					
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie⑤				40%	40%
Relatiebeheer⑥				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Bureau Taal, geven aan dat zij al langere tijd zaken doen met het bureau. Zij zeggen ondermeer: "We werken al jaren intensief met Bureau Taal samen. Ze hebben hier herschrijfwerk gedaan en voor alle doelgroepen maatwerkopleidingen uitgevoerd" en "Wij zijn drie jaar geleden met Bureau Taal een groot opleidingstraject begonnen, en doen nog steeds graag zaken met hen."

Hoe men in eerste instantie bij Bureau Taal is terechtgekomen en waarom de keuze op het bureau is gevallen, licht men ondermeer als volgt toe: "Bureau Taal bood zich hier op eigen initiatief aan, precies op het moment dat wij in discussie zaten over een eventuele opleiding", "Wij hadden samen met Bureau Taal een opdracht uitgevoerd voor een andere maatschappij. Toen wij een opleiding nodig hadden in verband met het herschrijven van de notariële aktes, lag het voor de hand om hen te benaderen", "We hebben voornamelijk voor hen gekozen omdat ze echt gespecialiseerd zijn in het begrijpelijk maken van taal" en "De keuze is op Bureau Taal gevallen omdat het een wat kleinere aanbieder is. Wij stellen prijs op korte lijnen." Over het voortraject zijn allen goed te spreken. Men vindt dat er goed wordt geluisterd naar de opdrachtgever, en terdege wordt doorgevraagd naar diens wensen: "De intake wordt gedaan door een senior medewerker. Hij spreekt de inhoud goed met ons door, en draagt de gemaakte afspraken zorgvuldig over aan de trainer", "Wij hebben om de tafel gezeten met een contactpersoon en de docent. Onze doelstellingen zijn nauwkeurig in kaart gebracht" en "Wij overleggen rechtstreeks met de docent. Er wordt nauwkeurig bekeken om welk soort afdeling het gaat en waar de focus moet komen te liggen. Onze basisopzet wordt daaraan volgens onze wensen aangepast." Men spreekt zijn waardering uit over de wijze waarop Bureau Taal zich vooraf oriënteert op het door de doelgroep geproduceerde tekstmateriaal: "Bureau Taal heeft een aantal werkplekinstructies en andere documenten bij ons opgevraagd voor een analyse" en "Wij hebben onze teksten kunnen aanreiken, en de docent heeft zelfs een begin gemaakt met de hertaling daarvan."

Opleidingsprogramma

Negen van de tien geïnterviewden die hun oordeel uitspreken over het opleidingsprogramma, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Eén referent kent een score 'drie' toe. Meerderen merken op dat het concept nauwelijks bijstelling behoeft. "Wat er in het programma stond, was zeer herkenbaar vanuit de intake" en "Bureau Taal heeft het precies zo uitgeschreven als wij het bedoeld hadden. Er hoefde niet veel meer aan gesleuteld te worden." Enkele anderen geven aan: "Als het gaat om de standaard schrijfopleiding, dan is een nieuw programma niet steeds nodig, omdat de inhoud ter plekke volledig wordt aangepast aan het vakgebied" en "Wij verwachten van Bureau Taal niet meer dat ze steeds alles op papier zetten. Alleen voor geheel nieuwe doelgroepen komt er een nieuw opleidingsvoorstel, compleet met verschillende alternatieven, voor- en nadelen en te verwachten leerresultaat." De neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Het programma was achteraf gezien te beperkt. Naast het begrijpelijk schrijven, is het aantrekkelijk schrijven te weinig aan bod gekomen. Hoewel alles in overeenstemming met de afspraken is gegaan, hadden we achteraf toch liever een andere koers gevaren." De financiële kant van de zaak wordt op heldere wijze toegelicht. Eén geïnterviewde kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Tachtig procent van de referenten kent de uitvoering de hoogst mogelijke score toe, en twee geïnterviewden geven een score 'tevreden'. Men is van mening dat er sprake is van voldoende interactie, en geeft aan dat de oefeningen grotendeels gebaseerd zijn op teksten die in de dagelijkse werksituatie geschreven zijn of moeten worden. Een greep uit de reacties: "Het eerste deel van de training wordt besteed aan een algemene uitleg. Voor de oefeningen worden vooral teksten gebruikt die de collega's hebben ingestuurd", "De deelnemers zijn enthousiast. Ze krijgen aan de hand van hun eigen werk duidelijke instructies en handvatten voor het schrijven van webteksten", "De gangbare schrijftaal op ons notariaat was van C1-niveau. De training was gericht op de oefening met het B1-taalgebruik. De opdrachten waren toepasselijk en werden goed toegelicht" en "Wij hebben de tekst van onze bestaande verzekeringsvoorwaarden beoordeeld op taalkundige en inhoudelijke kwaliteit. Het ging om nieuwe schrijftechnieken, maar ook om een stukje inzicht." Enkele spreken zich lovend uit over de doortastende wijze waarop men de deelnemers bewust maakt van wat er aan de schriftelijke communicatie nog verbeterd kan worden: "De cursisten moesten hun eigen teksten herschrijven en zorgen voor heldere taal. Ze werden flink met de neus op de feiten gedrukt" en "Als lager opgeleide mensen iets moeten schrijven, maken ze opvallend genoeg gebruik van vaak vreemde formalistische taal. Voor onze veiligheidsinstructies was dat niet handig. We hebben onze cursisten de werkplekinstructies die ze hadden geschreven onderling laten commentariëren en herschrijven. Dat was bijzonder effectief" en "Het was confronterend, maar de sfeer was gelukkig veilig genoeg. Ik heb mij diep geschaamd voor de teksten die ik tot dan toe had geschreven, maar was erg blij met alle eyeopeners."

De meeste referenten bevestigen dat er tussentijds voldoende gelegenheid is voor het geven van feedback, en dat er zo nodig wordt bijgestuurd. Enkel vertellen: "Er vindt tussentijds steeds terugkoppeling plaats" en "De training is door alle aanpassingen niet meer hetzelfde als drie jaar geleden. Dat is goed! Het accent is verschoven van bewustwording naar praktische vaardigheden."

Opleiders

Ook aan de opleiders kennen acht van de tien referenten een score 'zeer tevreden' toe. Twee anderen tonen zich tevreden. Over de deskundigheid van de docenten is men vol lof. Men zegt ondermeer: "De docent was enorm goed in Nederlands en gaf handige tips", "De trainer was heel deskundig en kwam met goede praktijkvoorbeelden", "De docent gaf, binnen de ruimte die de doelstellingen van de opleiding hem gaven, blijk van voldoende kennis en inzicht", "Hoewel de docenten geen juristen waren, hadden ze geen problemen met juridisch taalgebruik. Ik denk dat ze voldoende ervaring hebben opgedaan bij banken en verzekeraars." Men prijst de docenten ook om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: "De trainer legt het heel rustig en doeltreffend uit", "De docenten zijn goed in staat om zich in te leven in de situatie van de deelnemers", "De docent gebruikte levendige en grappige voorbeelden", "De trainer zette ons voor het blok, maar zorgde er ook voor dat iedereen zich veilig voelde. Het is soms niet leuk om te horen dat je het niet helemaal goed doet, maar hij bracht het op zo'n manier dat wij er goed mee uit de voeten konden", "De docent hield zich goed staande ten overstaan van die stoere vrachtmannen. Hij nam een luchtige houding aan en had zichtbaar plezier in de doelgroep. Ze stuurden trouw hun huiswerk in en waren erg gemotiveerd." Eén referent voegt nog toe: "Ik ben onder de indruk van de manier waarop de docenten zich voorbereiden. Ze kennen vanaf het eerste moment de namen van alle deelnemers en weten precies wie wat heeft geschreven. Eventuele weerstand vangen ze uitstekend op."

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat ondermeer uit boekjes en mappen met print-outs van PowerPoint presentaties en andere informatie. Het is voor een deel gebaseerd op de eigen werksituatie. Men vertelt: "We krijgen een losbladig systeem met een stappenplan en oefeningen. Het materiaal sluit rechtstreeks aan op onze eigen teksten", "We hebben een boekje ontvangen dat goed geschikt is als naslagwerk", "De map zag er heel netjes uit, en is ook na een tijdje nog heel goed te gebruiken als naslagwerk. Alle twintig hoofdpunten worden er netjes in toegelicht" en "De docent heeft ons alvast op weg geholpen door een deel van onze eigen teksten te hertalen. Het resultaat daarvan hebben de deelnemers meegekregen." Eén referent voegt nog toe: "Het materiaal blijft in ontwikkeling. In de PowerPoint presentatie wordt de rode draad weergegeven. Verder heeft Bureau Taal drie hoofdstukken van onze schrijfwijzer voor zijn rekening genomen. Daarnaast wordt er per groep een apart werkboekje met oefeningen samengesteld." Meerderen geven aan dat er sprake is van een digitale leeromgeving. "De cursisten hebben tot het tijdstip van het examen toegang tot een digitale leeromgeving waar ze hun teksten kunnen laten scannen op bijvoorbeeld tangconstructies en passieve werkwoordsvormen. Daar rolt een score uit. Zo kunnen ze hun vorderingen zelf monitoren", vertelt één van hen.

Accommodatie

Aangezien er in alle gevallen sprake is van in-company trainingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Twee geïnterviewden geven geen oordeel, omdat er in hun situatie sprake is van een doorlopend traject. In sommige gevallen wordt de opleiding afgerond met een toets. Meerderen geven aan dat de cursisten een bewijs van deelname ontvangen. "De deelnemers moeten een opdracht maken. Ze krijgen een eindrapport en een certificaat van deelname", aldus een geïnterviewde in dit verband. Een ander voegt toe: "Het is een prettige bijkomstigheid dat je voor de opleiding PE-punten en managementpunten krijgt toegekend." Bureau Taal besteedt naar de mening van de referenten voldoende aandacht aan evaluatie. Men vertelt in dit kader ondermeer: "De cursisten krijgen per mail een evaluatieformulier toegestuurd. Ik ontvang zelf een schriftelijke terugkoppeling daarvan. Ik spreek na afloop van elke training de betreffende docenten, en zo nu en dan evalueer ik het verandertraject als geheel samen met de directeur" en "Je kunt merken dat Bureau Taal graag weet hoe de klant erover denkt, en open staat voor feedback."

Bureau Taal biedt diverse mogelijkheden voor opvolging: “Er zijn vervolgtrajecten voor alle doelgroepen. Alles is goed geregeld en vastgelegd”, “We hebben een jaarlijkse opriscursus van een halve dag ingesteld” en “Bureau Taal heeft voor ons taalcoaches opgeleid, die inspiratiebijeenkomsten geven op hun eigen afdelingen.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men ondermeer aan: “Het nieuwe draagvlak was meteen geboren”, “De opleiding heeft ons aan de ene kant bewustwording, en aan de andere kant veel praktische handvatten opgeleverd”, “Wij snappen nu welke informatie onze klanten van ons als verzekeraar wil hebben. We hebben geleerd lastige boodschappen in eenvoudige taal te brengen”, “De coaches zijn goed opgeleid voor hun taak en enthousiast”, “We hebben een ontwikkeling doorgemaakt van ingewikkelde volzinnen naar korte statements. Nu moeten we de stap nog maken naar een meer dwingend taalgebruik”, “We zijn nu op het punt dat de veiligheidsvoorschriften herschreven moeten worden, en ik heb er alle vertrouwen in dat dat gaat lukken. De naslagwerken kunnen tevoorschijn komen”, “Door de workshop hebben we de smaak te pakken. De hele afdeling heeft zich ingeschreven voor een open opleiding bij Bureau Taal” en “We laten alle bedrijfsonderdelen die de training doen hun volledige tekstvoorraad herschrijven. De mensen zijn zich echt bewust geworden van hoe taalvaardig de gemiddelde Nederlander is en wat dat betekent voor het overbrengen van je boodschap. We hebben dankzij Bureau Taal een energieke start kunnen maken met onze cultuuromslag.” Eén referent toont zich wat minder tevreden: “Wij hebben gaandeweg ontdekt dat er voor onze teksten meer dingen belangrijk zijn dan begrijpbaarheid. Wij vonden de training van Bureau Taal weliswaar goed, maar in dat opzicht te beperkt.”

Organisatie en Administratie

Allen die hun oordeel uitspreken over de organisatie en administratie, geven op dit onderdeel een score ‘vier’ of ‘vijf’. De telefonische en elektronische bereikbaarheid van het kantoor voldoet aan de verwachtingen, evenals in de meeste gevallen de facturering. “Boodschappen worden snel en goed doorgegeven”, “Ik heb de directeur en de docenten altijd vrij snel aan de lijn”, “Ik heb de mobiele nummers van de trainers gekregen”, “Je krijgt ofwel meteen antwoord op je vragen, ofwel ze kijken even in de agenda wanneer de betrokken persoon je kan terugbellen” en “Met de facturering gaat bij ons nooit iets verkeerd”, zo geeft men ondermeer aan. Verder voegt men nog toe: “We hebben een vaste contactpersoon, die alles voor ons regelt”, “Ik hoef de data voor een nieuwe groep maar te mailen, of ze komen meteen in actie om alles in orde te maken”, “Als een cursist niet komt opdagen, krijg ik daarvan dezelfde ochtend nog een melding” en “Bureau Taal is heel flexibel. Als er bijvoorbeeld wat meer deelnemers zijn, is dat geen probleem.” Eén referent plaatst nog wel een kanttekening: “De facturering mag wat mij betreft af en toe wel wat sneller verlopen.” Twee referenten geven geen mening, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Sommigen geven aan van Bureau Taal een digitale nieuwsbrief te ontvangen. “Je kunt er informatie over actuele ontwikkelingen en nieuwe cursussen in vinden”, zo licht een geïnterviewde toe. In veel gevallen treedt een van de docenten of de directeur van Bureau Taal op als vaste contactpersoon. Men merkt hierover ondermeer op: “We worden af en toe gebeld hoe het ervoor staat”, “Ze onderhouden het contact op een prettige manier. Ze weten in welke fase wij zitten met de implementatie, en hebben ons goed op het netvlies” en “Ik heb veel contact met de directeur. Hij draagt zorg voor het herschrijven van onze teksten. Ook de accountmanager spreek ik om de week. Je kunt bijna wel zeggen dat Bureau Taal is uitgegroeid tot een partner van ons.” Enkelen voegen ieder nog toe: “We worden niet op de huid gezeten, en dat vind ik wel zo prettig. Als ik hen nodig heb, weet ik hen te vinden” en “Bureau Taal houdt je scherp zonder dat het opdringerig wordt. Ze tonen oprechte betrokkenheid”. Twee van de tien referenten kennen geen score toe, omdat zij te weinig zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, tonen alle geïnterviewden die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zich er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: “Het is wel een hoop geld, maar vergeleken bij andere partijen doet Bureau Taal het erg goed”, “Ik vond de prijs die we voor de workshop hebben betaald eigenlijk belachelijk laag”, “Wij waren bij andere aanbieders gewend aan hogere bedragen voor de docenten”, “Bureau Taal is relatief duur, maar de kwaliteit is navenant”, “Een ander bureau, dat wij in de arm hebben genomen voor de Engelse taal, rekent wat minder, maar daar worden de huiswerkopdrachten niet nagekeken. Qua prijs-kwaliteitverhouding ben je bij Bureau Taal wel goed af.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Bureau Taal is nogal aan de prijs. Ik denk dat dit voortkomt uit de voortrekkersrol die het bureau heeft gespeeld op het gebied van begrijpelijke taal.” Twee referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Bureau Taal, zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Eén geïnterviewde toont zich niet helemaal tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de maatwerkopleidingen en de samenwerking met het bureau, laat men ondermeer zijn waardering blijken voor de inhoud van de trainingen en de kwaliteit van de docenten. “Inhoudelijk staat de training als een huis”, “Bureau Taal heeft voor ons trainingen samengesteld voor alle niveaus en vakgebieden. De inhoud is in grote mate aangepast aan de leerbehoeften van de deelnemersgroep. Daarnaast ontbreekt het nooit aan een vaste structuur en een goede theoretische basis”, “De docenten beschikken over zeer specialistische vakkennis en ervaring. Ze weten precies waarover ze het hebben”, “De trainers doorspekken hun verhaal met concrete, herkenbare voorbeelden en humoristische anekdotes” en “De docenten zijn toegankelijk en begrijpen goed waar wij het moeilijk mee hebben. Daarnaast kun je ze ook voor echt moeilijke groepen zetten.” Ook de goede onderlinge samenwerking, de klantvriendelijkheid en de getoonde flexibiliteit dragen bij aan de tevredenheid: “De samenwerking is heel laagdrempelig”, “Ze denken met mij mee, maar zijn integer genoeg om bij zichzelf te blijven”, “Ze luisteren heel goed, en stemmen af op je vraag. Ze zijn open en duidelijk over wat je van de training kunt verwachten op grond van de keuzes die je maakt”, “Het contact is prettig en er wordt snel geschakeld” en “Bureau Taal wil echt meekijken en ons helpen. Ze leveren een grote bijdrage aan ons veranderingsproces.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Toen we voor Bureau Taal kozen lag onze focus nog op begrijpelijke taal. Nu vinden we de teksten te simpel voor het doel dat we ermee beogen. Bureau Taal zou het vaste stramien moeten loslaten en zich verder moeten ontwikkelen.” Desgevraagd geven negen van de tien referenten aan graag bereid te zijn Bureau Taal aan te bevelen bij derden. De neutraal gestemde toont in dit opzicht enige reserve.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Bureau Taal op 21-05-2014.

Algemeen

Omdat heel veel mensen de overheid en het bedrijfsleven niet begrijpen heeft Bureau Taal zich gespecialiseerd in eenvoudig Nederlands. Het bureau is in 2012 opgericht door Wessel Visser. Bureau Taal houdt zich bezig met het herschrijven van teksten (bijvoorbeeld polisvoorwaarden, hypotheek voorwaarden en notariële aktes) en met het geven van trainingen om deelnemers begrijpelijker te leren schrijven. Te vaak is communicatie een aanbodgerichte actie waarin de zender centraal staat. Wat veel organisaties nodig hebben, is een cultuurverandering waarin het doel van de communicatie en de ontvanger voorop staan. Dit kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door middel van een workshop, opleiding of training. Het uitgangspunt is het creëren van een goede mindset waarbij de deelnemers worden geattendeerd op bewustwording, anders denken. Daarbij gaat het natuurlijk ook om informeren maar op een dusdanige manier dat er wordt stilgestaan bij de verwachting van de ontvanger.

Kwaliteit

Eenvoudig Nederlands is taalniveau B1. Taalniveau B1 is een punt op een meetlat van de Raad van Europa. De Raad van Europa heeft deze meetlat - het Common European Framework - gemaakt om het taalniveau van mensen en teksten te meten. Taalniveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 het hoogste. In de opleidingen leren cursisten om te schrijven op niveau B1, zodat de boodschap bij de ontvanger duidelijk is. Bureau Taal bestaat uit een klein team aan vaste medewerkers waarvan de meeste al jarenlang aan het bureau zijn verbonden. Daarnaast besteedt het bureau ook aandacht aan het evalueren van de processen en de trajecten. De praktische toepassing staat voorop.

Continuïteit

Bureau Taal heeft klanten in de overheid en semioverheid, de financiële dienstverlening (banken, verzekeraars), gezondheidszorg, onderwijs etc. Bij een aantal klanten heeft men de status van preferred supplier. Daarnaast komen klanten graag terug zoals ook uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt. Bureau Taal onderscheidt zich van andere instituten doordat zij dé specialist op het gebied van begrijpelijke taal is. De meeste trajecten zijn maatwerk en de cursisten worden echt uitgedaagd om naar het B1 niveau te komen. Daarnaast biedt men ook trainingen met een open inschrijving en ook via een elektronische leeromgeving. Dit laatste gebeurt via een online leerprogramma waarbij elf verschillende varianten bestaan: algemeen, financiële dienstverlening, formulieren, juridische dienstverlening, notariaat, onderwijs, overheid, waterschappen, werk- en veiligheidsinstructies, woningcorporaties en zorg. Omdat het bureau de vraag naar opleidingen ziet afnemen, mede door het feit dat men steeds minder tijd aan opleidingen wil besteden, wil zij de komende jaren het e-learning aanbod fors uitbreiden. E-learning immers is goedkoper en kan in minder en in vooral ook andere tijd (bijvoorbeeld daluren, avonden etc). Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Bureau Taal voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Opdrachtgevers kopen in eerste instantie cursussen voor een bepaalde groep in met als doelstelling het verbeteren van de communicatie uitingen. Wanneer zij eenmaal bewust zijn van het effect dat deze aanpassingen opleveren, willen zij vaak nog extra trainingen voor andere groepen medewerkers inkopen. En bieden zij nieuwe medewerkers scholing aan en zorgen zij dat diegenen die al een training hebben gehad, een opfriscursus krijgen. Vaak vindt er met een individuele deelnemer een intake plaats zodat het startniveau bepaald kan worden. Tevens zorgt Bureau Taal ervoor, indien de klant dat wenst, dat er interne taalcoaches worden benoemd zodat het geleerde ook beklift en daadwerkelijk onderdeel wordt van het dagelijkse handelen. Flexibiliteit in het programma en het kunnen anticiperen op de wensen binnen de groep wordt door de klanten hoog gewaardeerd.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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