

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-10-2012 tot en met 31-03-2013.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 16.

Periode van het klantenonderzoek: van 11-06-2013 tot en met 10-06-2013.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	9	7	4,44/5
Voortraject	-	-	-	1	10	5	4,25/5
Uitvoering	-	-	-	-	7	9	4,56/5
Projectmanagement	-	-	-	-	6	10	4,63/5
Rapportering & tools	3	-	-	1	7	5	4,31/5
Consultants	1	-	-	-	9	6	4,40/5
Natraject	2	-	-	-	8	6	4,43/5
Relatiemanagement	1	-	-	-	11	4	4,27/5
Administratie & logistiek	3	-	-	-	11	2	4,15/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	9	6	4,40/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 99%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,38/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 97%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,41/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

Zowel deelnemers als opdrachtgevers zijn tevreden over de voorbereidende contacten met de organisatie. Inschrijven, aanmelden van cursisten verloopt vlot. Cursisten kunnen meestal snel starten. Binnen algemene afgesproken regels regelt Elohim zelf alle verdere afspraken met de cursisten zodat de klant hierdoor zelf niet belast wordt. Elohim besteedt veel aandacht aan de intake van elke kandidaat cursist. Bij elke cursist werd voorafgaandelijk een oriënterende taalttest afgenomen en wordt gepeild naar zijn/haar specifieke verwachtingen. Alle cursisten vinden dit de goede aanpak. Volgens een cursist was het ontbreken van een taalttest wellicht de aanleiding tot een minder evenwichtige samenstelling van de groep.

Alle klanten, zowel cursisten als opdrachtgevers zijn tevreden over de inhoud van de taaltrainingen. De focus ligt maximaal op de concrete werksituatie van de deelnemer(s). Het actieve gebruik van de taal staat voorop. Deelnemers worden aangemoedigd zoveel mogelijk zelf te praten of korte werkgerelateerde teksten te schrijven. Grammatica wordt op een passende wijze aangebracht in functie van de vraag van de cursist naar verduidelijking of remediërend voor veel gemaakte fouten.

De planning van de lessen verloopt volgens alle klanten vlekkeloos. Over tijdstip en locatie worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt, ook over mogelijkheid tot het wijzigen van afspraken, op vraag de cursist in de loop van de lessenreeks. In principe stelt de organisatie zich hierbij vrij strikt op. In de praktijk valt dit goed mee. De beschikbare tijd wordt optimaal gebruikt. Iedereen wordt actief betrokken bij de les en wordt aangemoedigd zoveel mogelijk te oefenen.

Documentatie en lesmateriaal sluiten altijd zeer nauw aan bij de lesinhoud. Aangezien men nooit vertrekt vanuit een voorgedrukt lesprogramma werkt men niet met een handboek, maar met losse nota's. De meeste cursisten vinden dit een goede aanpak en gebruiken deze nota's achteraf als geheugensteuntje bij het voorbereiden van gesprekken en/of teksten voor hun job. Eén cursist vond dit weinig professioneel en vond dat de organisatie op dit punt meer inspanning kon doen om passende, meer gestructureerde documentatie te ontwikkelen.

Alle docenten worden positief gewaardeerd. Uiteraard zijn er wel verschillen tussen de docenten maar docenten worden over het algemeen getypeerd als bijzonder receptief voor de verwachtingen van de cursist. Ze zijn pedagogische veeleisend. Ze vragen een volgehouden inspanning van elke cursist maar zijn ook geduldig. Alle opdrachtgevers benadrukken het belang van een goede match tussen docent en cursist. Niet iedere persoonlijkheid past bij iedereen en beginners vragen een ander profiel van docent dan medewerkers die hun talenkennis willen verfijnen of oprispen. Elohim houdt daar rekening mee.

Elohim vraagt op een systematische wijze feedback en wacht niet met evalueren tot op het einde van de cursus. Cursisten worden op een gestructureerde wijze bevraagd over hun ervaring en verwachting van bij de aanvang en op regelmatige tijdstippen tijdens de lessenreeks. Naar de opdrachtgever wordt open gecommuniceerd over deze evaluaties. Elk leertraject wordt volledig gedocumenteerd van bij de aanvang tot bij de afronding. Iedereen is hierover tevreden.

De persoonlijke contacten tussen docenten en cursisten verlopen in een vriendelijke gemoedelijke sfeer. Docenten zijn tussen de lessen door persoonlijk bereikbaar via mail of gsm. De contacten tussen opdrachtgever en de Backoffice van Elohim verlopen vlot en efficiënt. Op elke vraag krijgt de klant een snel en correct antwoord. Ook de zaakvoerder zelf is gemakkelijk aanspreekbaar.

De facturatie verloopt quasi vlekkeloos. Alle klantenspecifieke afspraken hieromtrent worden goed gerespecteerd. Ook alle andere administratie zoals het bijhouden van aanwezigheden wordt goed opgevolgd. Een klant vermeldde het online beheersplatform van Elohim als een bijzonder positief punt. Bijna alle opleidingen gaan door ter plaatse, in de kantoren van de klant. Iedereen vond dit bijzonder praktisch.

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens alle klanten goed. Cursisten vonden de opleiding van Elohim een efficiënte manier om hun talenkennis bij te schaven. Men komt snel tot een praktisch bruikbaar resultaat, dit werkt motiverend. Ook opdrachtgevers waren tevreden over de verhouding prijs en output.

Iedereen is tevreden over de samenwerking met Elohim. Bedrijven typeren Elohim als een betrouwbare professioneel gerunde organisatie die waarmaakt wat ze belooft. Elohim doet inspanningen en slaagt er in om maatwerk te leveren. De organisatie heeft een zakelijke focus en weet wat medewerkers nodig hebben in functie van een werksituatie. Cursisten zijn tevreden over de spontane en natuurlijke manier van leren. Ook zij beklemtonen de persoonlijke aanpak. In de opleidingen van Elohim leert men wat nuttig en bruikbaar. Iedereen had het gevoel snel vooruitgang gemaakt te hebben.