



# ***ClientScan***

## **Elohim Language Services**

*Auditor: Sonja Truyen*

*Datum: 15-05-2019*



*CertUp - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 2 412 04 00  
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



# 1. Voorstelling van de organisatie

Datum van certificatie: 21-05-2019

Officiële naam van de organisatie	Elohim Language Services
Maatschappelijke zetel	Oude Luikerbaan 63 A bus 2 3500 Hasselt - België
Adres	Oude Luikerbaan 63 A bus 2 3500 Hasselt - België
Telefoonnummer	011 22 54 07
E-mailadres	marc@elohim.be
Website	www.elohim.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten	2001
Huidige juridische vorm	bvba - 2004
Naam van de directeur, functie	Dhr. Marc Smekens - zaakvoerder
Contactpersoon, functie	Dhr. Marc Smekens - zaakvoerder
Datum van de audit	15-05-2019
Auditverantwoordelijke	Marc Smekens
Erkend door	Kmo Portefeuille - Formstimull Cevora - Alimento
Ondernemingsnummer	BE 0467 071 133
Vestiging(en)	3500 Hasselt - België

## Activiteiten

De scope van de audit werd als volgt bepaald:  
- Learning: in-company taaltrainingen op maat van het bedrijfsleven

## 2. ELOHIM LANGUAGE SERVICE

### 2.1. LEARNING

#### 2.1.1 SYNTHESE KLANTENONDERZOEK<sup>1</sup>

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van learningactiviteiten gedurende de periode van 01-02-2018 tot en met 31-01-2019.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd:12.

Periode van het klantenonderzoek: van 24-04-2019 tot en met 03-05-2019.

Gedurende de audit heeft de auditor via een steekproefsgewijze controle de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd, gevalideerd.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Elohim Language Services. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

#### Resultaten Learning

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	8	4	-	5,33/7
Voortraject	-	-	-	-	-	8	4	-	5,33/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	5	7	-	5,58/7
Projectmanagement	-	-	-	1	2	8	1	-	4,75/7
Rapportering & Tools	1	-	-	-	-	11	-	-	5,00/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	9	2	1	5,33/7
Natraject	-	-	-	-	2	9	1	-	4,92/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	-	9	3	-	5,25/7
Administratie & Logistiek	2	-	-	-	-	10	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	10	2	-	5,17/7

#### Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- nog goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

#### Percentage tevreden klanten: 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de tevredenheid minimaal 4/7 is.

Het bovenvermelde percentage is vergelijkbaar met het percentage van de versie 3 van Qfor.

De hieronder vermelde percentages stemmen overeen met de versie 4 van Qfor en bestaan niet in de versie 3. Een vergelijking is niet mogelijk.

#### Globale tevredenheid: 75%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

#### Homogeniteitsgraad: 95%

Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid

#### Qfor Score berekend op 15/05/2019 : 74%

Score berekend door de Certificatiecommissie op basis van meettype, calibrage en type diensten.

<sup>1</sup>Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij CertUp of de organisatie zelf.

## 2.1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

### ***Voortraject***

Alle bevroegde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de voorbereidende fase.

De meeste opdrachtgevers werkten reeds meerdere malen samen met Elohim Language Services. Voor enkele opdrachtgevers is de samenwerking eerder recent van start gegaan. Zij zijn in contact gekomen met de organisatie via een referentie, via een andere samenwerking of via een online zoektocht. Alle bevroegde opdrachtgevers en deelnemers geven aan dat er voorafgaand aan de opleiding een online en telefonische niveautest is gebeurd. Enkel vermelden dat tijdens deze niveautesten ook de beoogde doelstellingen van de deelnemers afgetoetst worden door Elohim Language Services. Sommige klanten vermelden dat ze een rapportage ontvangen hebben over de resultaten van de niveautesten. Enkele opdrachtgevers die reeds meerdere jaren samenwerken met de organisatie geven aan dat het inschrijvingsproces altijd volgens een vast stramien verloopt. Alle opdrachtgevers vermelden een duidelijke offerte ontvangen te hebben.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We werken sinds kort met Elohim Language Services samen. We kenden hen echter al via een andere samenwerkingsrelatie. We hebben eerst een gesprek met de zaakvoerder gehad om goed te kunnen toelichten wat wij precies zochten. Daarna is de trainer hier ook geweest om eens mee te lopen en zich een goed beeld te kunnen vormen van de jobs en de context opdat de opleidingen op maat konden uitgewerkt worden. We hebben ook de nodige documentatie doorgegeven. Daarna heeft Elohim Language Services contact opgenomen met de deelnemers om een schriftelijke online test en een telefonische test af te nemen. Daar hebben we dan een rapportje van ontvangen. Op basis van de niveauindelingen zijn dan de groepen ingedeeld. Dit is dan welliswaar niet helemaal volgens het voorstel gebeurd, omdat dat voor ons planningsgewijs niet mogelijk was. Maar, Elohim Language Services heeft zich daarin zeer flexibel opgesteld. De offerte was duidelijk opgesteld. "
- "De inschrijving voor deze opleiding is vooral via mijn werkgever gelopen. Zij werken reeds langere tijd samen met Elohim Language Services. Ik heb wel de nodige informatie doorgekregen. Voor de opleiding van start ging heb ik ook een online test moeten afleggen om mijn schriftelijke vaardigheden te testen. Ook was er een telefonisch gesprek met de trainer om te kijken hoe het met mijn mondelinge kennis gesteld was. Ze gebruiken deze testen ook om na te gaan welke doelstellingen je precies wenst te bereiken en of je specifieke wensen hebt. Ik heb dit als een grondige voorbereiding ervaren. De offerte is daarna aan mijn werkgever bezorgd samen met een rapportje over mijn niveau. Ik heb dat via mijn werkgever ook ontvangen."
- "We werken al geruime tijd samen met Elohim Language Services. Als ik een opleiding wil laten opstarten, geef ik gewoon de contactgegevens van de deelnemers door aan Elohim Language Services. Zij nemen dan contact op met de deelnemers om een schriftelijke en mondelinge taaltest af te nemen. De bedoeling is om het niveau te bepalen en te kijken waarmee er in de opleiding zoal rekening moet gehouden worden op vlak van wensen, doelstellingen en leerstijl. Op basis van de uitkomst van de testen delen zij de deelnemers dan in in kleine groepjes. Wij ontvangen deze indeling samen met de prijsofferte en voorstel van planning vrij snel daarna. Dit proces verloopt vlot en gestructureerd."
- "Wij doen al een aantal jaren beroep op Elohim Language Services voor onze taalopleidingen. Wij organiseren hier jaarlijks een hele batterij aan opleidingen voor het hele huis. Dit wordt op jaarbasis vastgelegd. Ik bespreek telkens met Elohim Language Services de noden voor het komende jaar. Wij leveren hen ook de nodige documenten aan die door de deelnemers gebruikt worden in hun jobs, zodat zij zich kunnen inwerken en de opleidingen maximaal kunnen afstemmen op de werkcontext van de deelnemers. Die voorbereiding gebeurt door hen heel grondig. Er gebeuren ook nog niveautesten om de mensen in te schatten en de groepjes zo optimaal mogelijk in te delen. Per opdracht krijgen wij ook nog een duidelijke offerte."

### ***Uitvoering***

De inhoudelijke aanpak van de opleidingen wordt positief tot zeer positief beoordeeld door alle bevroegde personen.

Alle bevroegde opdrachtgevers en deelnemers waarderen het maatwerk dat door Elohim Language Services geboden wordt. De opleiding wordt afgestemd op de functie en wensen van de deelnemers. Enkele bevroegde deelnemers geven aan dat de trainer tijdens de eerste sessie eerst nog het niveau valideert en ook de doelstellingen nog eens in kaart brengt. De klanten vermelden het gebruik van rollenspelen, oefeningen, discussiegroepjes en het gebruik van eigen documenten waarmee concreet aan de slag gegaan wordt. De opleidingen zijn volgens de meeste klanten vooral gericht op het kunnen spreken van de taal.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik vond de opleiding zeer goed. Tijdens de eerste sessie werd nog eens doorgenomen wat de objectieven waren en checkte de trainer nog eens of het taalniveau dat voortkwam uit de niveautesten ook klopte. Hij hield bij de invulling van de inhoud rekening met mijn wensen. Ik mocht zelf ook documenten uit mijn werkcontext meebrengen. Ik heb dat persoonlijk nu niet veel gedaan en heb vooral zijn documenten gebruikt. Deze werden op maat uitgewerkt van mijn job en sector. Ik kreeg oefeningen en woordenschat die daarop

gebaseerd waren. We hadden ook vrije conversaties om mijn mondelinge vaardigheden te verbeteren. De oefeningen waren dan weer eerder schriftelijk. Ik was hier zeer tevreden over."

- "De inhoud is volledig afhankelijk van het niveau, gewenste niveau en de doelstellingen van elke deelnemer. Elke opleiding wordt op maat van de persoon uitgewerkt. Voor de ene zal de klemtoon meer op het verbale gebruik van de taal liggen, voor een andere meer op het schriftelijke. De oefeningen worden in functie daarvan uitgewerkt en houden rekening met de specifieke contexten en thema's waarin de deelnemer verondersteld wordt de taal te gebruiken. De deelnemers zijn altijd zeer tevreden over deze opleidingen."
- "This was a good course. There was a variety of topics included in the conversations that were really realistic and useful in my business context. The teacher also adapted well to my needs and integrated my presentation in the sessions. It was very intense, but very effective. I was very happy with this course."
- "Tijdens de eerste les toetst de trainer nog eens goed af wat het niveau is en wat de beoogde doelstellingen zijn. De rest van de lessen wordt daar dan goed op afgestemd. Ik heb vooral veel conversatieoefeningen gehad en ook theoretische oefeningen zoals woordenschat en zinswendingen. Elohim Language Services legt het accent vooral op het taalgebruik in je werkcontext. Ze zoeken naar manieren om jou zo snel mogelijk vooruitgang te laten maken en je zo te helpen om in je job weer vooruit te raken. Ik was zeer tevreden over deze opleiding."
- "De opleidingen zijn altijd zeer praktijkgericht met het accent op de mondelinge communicatie in professionele context. Het doel is om mensen goede kapstokken te geven die ze kunnen gebruiken in hun job. Op basis van gesprekken die ook daadwerkelijk kunnen gevoerd worden tijdens hun job, gaat de trainer hen de juiste woordenschat en zinswendingen meegeven. Dit gebeurt veel aan de hand van rollenspelen. Ze krijgen praktische tips mee en ook typische uitdrukkingen en terminologie die veel voorkomt in hun functie. Er komt best wel wat maatwerk aan te pas. Wij zijn hier zeer tevreden over."

## **Projectmanagement**

Alle klanten, behalve één, zijn tevreden tot zeer tevreden over de praktische organisatie van de opleidingen. Eén persoon is gedeeltelijk tevreden.

Alle klanten zijn tevreden over de gekozen formule. De vermelde formules zijn individuele trajecten of een groepsopleiding in kleine groep. Ook over de duur, de frequentie en de duur van de sessies laten alle klanten zich positief uit. De meeste klanten geven aan dat de sessies op voorhand ingepland worden, hetzij met de opdrachtgever, hetzij rechtstreeks met de deelnemer. De meeste klanten laten weten dat Elohim Language Services zich flexibel opstelt met betrekking tot het verplaatsen en inplannen van data. Enkele opdrachtgevers vermelden dat ze via het online portaal van de organisatie op de hoogte gehouden worden van het traject. Eén persoon geeft te kennen dat de timing van het opladen van de informatie niet altijd overeenstemt met de wensen. Eén klant zou het fijn vinden mocht de organisatie iets proactiever communiceren over bepaalde aspecten van de opleidingen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We waren met drie personen. Dat is een heel fijne groepsgrootte. Dat is zo goed als privé. Dat maakte ook dat er een open sfeer was en je zeer veel ruimte voor je eigen vragen had. We overliepen ook elke les de punten uit de vorige en kregen ook voorbereidingen mee. De data werden op voorhand ingepland. Maar, met onze crazy schedules moesten we eigenlijk continu veranderen. De trainer reageerde daar altijd heel goed op en het was nooit een probleem om te switchen. Dat liep allemaal heel makkelijk en vlot. De lessen zelf duurde twee of drie uur per keer. Dat is een goede duur. Ze gingen door één keer per week, wat een goede frequentie is."
- "We kiezen meestal voor groepslessen. Deze worden op voorhand ingepland. Die inplanning verloopt vlot. Elohim Language Services slaagt er altijd in om op de data die wij voorstellen de opleidingen te kunnen laten doorgaan. We hebben trajecten van vijftien uren gehad, maar ook van twintig. We proberen één sessie per week te doen. Deze duren anderhalf uur tot twee uren per sessie. Elohim Language Services houdt zich altijd aan de afspraken. De tussentijdse communicatie over de trajecten kan wat mij betreft toch nog verbeteren. Ik moet zelf altijd vragen naar de aanwezigheden in de opleidingen. Zij zetten dit wel op hun portaal, maar ze doen dit aan het begin van de daaropvolgende maand. Voor mij is dat te laat. Ik heb deze informatie nodig voor mijn rapportering op het einde van de lopende maand. Ik heb het er al een paar keer met hen over gehad en dan krijg ik inderdaad wel de nodige informatie door. Ook over de inhoud van de opleidingen word ik niet altijd automatisch geïnformeerd. Ik vind dat ze daarin wat proactiever mogen zijn."
- "Wij kopen altijd individuele lessen in van twintig uren per pakket. De frequentie van de lessen wordt door Elohim Language Services in onderling overleg met de deelnemer bepaald. Aangezien dit vaak mensen zijn die een drukke en variabele agenda hebben, vraagt dit soms wel wat planning en ook souplesse vanwege Elohim Language Services. Zij stellen zich altijd zeer flexibel op als er weer eens een les moet verplaatst worden. Als opdrachtgever worden wij via het platform van Elohim Language Services goed op de hoogte gehouden. Daar vinden we alle informatie per deelnemer zoals de aanwezigheden, data en ook de inhoud van het traject. Dat is een zeer gemakkelijke tool. Ik krijg veel informatie ook nog via mail doorgestuurd."
- "Ik heb gekozen voor de individuele lessen. Je krijgt dan privé-les en bent continu bezig met jouw

doelstellingen en het spreken van de taal. Dat is intensief, maar ik vind dat het ook écht werkt. In totaal had ik zestien sessies van telkens twee uren. Dat is voldoende om een eerste basis te leggen en ook vooruitgang te boeken. De frequentie en de duur van de sessies mocht ik zelf kiezen. De planning werd in het begin reeds opgesteld. Ik heb omwille van werkdruk een paar keer moeten verplaatsen, maar dat was voor de trainer nooit een probleem. Ik heb alleen op het einde van het traject problemen gehad om nog sessies te boeken. Ik kreeg maar geen contact meer met de trainer. Deze was toen plots niet meer bereikbaar of beschikbaar. Hierdoor kon ik de laatste sessies niet meer inboeken. Ik heb toen contact opgenomen met Elohim Language Services. Door hun tussenkomst kwam er toch schot in de zaak en kon ik met de trainer ook de laatste sessies nog inplannen. Welliswaar, een paar maanden later, maar het is wel gelukt. Dat is dan ook het enige minpuntje dat ik kan opmerking over mijn ervaring met Elohim Language Services. Voor de rest is de praktische organisatie heel goed gelopen."

- "Wij kiezen altijd voor groepsopleidingen. Dit zijn doorgaans kleine groepjes van drie tot vier personen. Dit wordt ook door Elohim Language Services zo aanbevolen. De data worden in overleg met de deelnemers overeengekomen en ingepland. Ik krijg altijd een mail met daarin de vastgelegde planning. Het is telkens twee uur per sessie. De duur varieert van dertig uren tot vijfenviertig uren. Ik heb ook toegang tot het portaal dat zij aanbieden, maar persoonlijk gebruik ik dat niet. Ik vind het makkelijker dat ik via mail op de hoogte gehouden wordt in plaats van zelf op zoek te moeten gaan. Zij doen dat ook en doen ook nooit moeilijk als ik dingen vraag die ook op het portaal staan. Het enige wat voor mij beter kan hierin is dat zij iets proactiever mogen communiceren over het verplaatsen van een datum indien de trainer niet kan. Ik kom dit nu meestal te weten via de deelnemers."

## **Rapportering & Tools**

Van de klanten die zich hierover konden uitspreken zijn allen tevreden over het gebruikte materiaal.

De klanten vermelden een reeks van materialen zoals: woordenschatlijsten, oefeningen, standaardzinnen en uitdrukkingen, grammatica, teksten, websites, apps en geluidsmateriaal. Zij zijn tevreden hierover. De meesten vermelden dat ze dit materiaal krijgen op een USB-stick. Enkele bevraagde personen laten weten dat ook materialen uit de eigen werkcontext opgenomen werden in de opleiding. Enkele klanten laten weten dat de deelnemers ook toegang krijgen tot het online platform van Elohim Language Services.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De deelnemers krijgen een map met documenten en oefeningen. Ze krijgen ook een USB-stick mee. Dat materiaal is zeker voldoende. Daarnaast konden er documenten uit hun werkcontext opgenomen worden."
- "De deelnemers krijgen allerhande documenten, oefeningen, woordenschatlijstjes, enzovoort. Dit is telkens afhankelijk van de doelstelling van het traject. Alles is terug te vinden op een USB-stick. Zij krijgen ook toegang tot het platform van Elohim Language Services waar ze nog andere oefeningen en documenten vinden, alsook informatie over hun traject. Dat zit allemaal goed in mekaar."
- "I have received a USB-stick with all kinds of exercises on it, texts and I had access to their platform. They introduced me to a bunch of apps and websites that were very useful for me. I am satisfied with the quality of this material."
- "Ik heb verschillende documenten ontvangen zoals woordenschatlijsten, teksten, oefeningen, enzovoort. Dit stond allemaal op een USB-stick. Ik heb ook een geluidsoefening ontvangen. Je kreeg ook de optie om op hun e-learning platform nog zaken op te zoeken of oefeningen te doen of te downloaden. Ik heb hier geen gebruik van gemaakt, maar vind het wel goed dat ze dit aanbieden."

## **Trainers / consultants**

Over de trainers zijn alle bevraagde klanten tevreden tot zeer tevreden.

Alle personen laten zich positief uit over de competenties van de trainer. De meesten vermelden dat de trainer de opleiding afstemt op de wensen van de deelnemers. Enkeligen geven te kennen het te waarderen dat de trainer een native speaker was. Enkele woorden die gehoord zijn om de trainers te beschrijven zijn: aangename persoonlijkheid, creatief, flexibel en in staat om goed met mensen om te gaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De trainer was super goed. Als hij morgen nog een opleiding geeft, ik schrijf me meteen in. Het is een aangename persoon die zijn tijd neemt om op vragen in te gaan. Hij werkt sterk vanuit wederzijds respect. Je merkt dat hij veel ervaring heeft met het geven van opleidingen en omgaan met groepen."
- "Meestal zijn de mensen tevreden over de trainers. Hier en daar kan er al eens eentje tussenzitten die misschien wat minder geschikt is voor een bepaalde deelnemer. Maar, indien wij dit melden aan Elohim Language Services, zorgen zij meteen voor een oplossing en voorzien zij een andere trainer. Het zijn meestal native speakers die competent zijn en die de nodige ervaring hebben."

- "De trainer was goed. Ze was een native speaker, wat ik altijd wel belangrijk vind in een taalles. Ik vond haar heel competent. Ze stelde zich ook heel flexibel op. Ze werkte de opleiding helemaal uit naar mijn wensen en ze was ook creatief in het zoeken naar gepaste oefeningen."
- "De trainer is een native speaker. Ik vind dat goed. Daar leer je ook het snelst van en het is ook correct wat je leert. Het is iemand die mensen heel goed op hun gemak kan stellen. Ze werkte de opleiding ook zeer op maat uit. Ik ben hier zeer tevreden over."

### **Natraject**

De opvolging die Elohim Language Services biedt wordt positief tot zeer positief beoordeeld.

De meeste deelnemers laten weten dat ze tussentijds en ook op het einde van de opleiding een tevredenheidsenquête ontvangen van Elohim Language Services. Enkele opdrachtgevers laten weten dat de resultaten hiervan met hen gedeeld worden. De meeste klanten vermelden dat ze op het einde van een opleidingstraject een evaluatierapport ontvangen met daarin feedback over het traject en de gerealiseerde vooruitgang. Eén klant vindt het jammer dit niet ontvangen te hebben in zijn moedertaal. Enkele opdrachtgevers laten weten dat de organisatie hen suggesties voor bijkomende opleidingen bezorgt na afronding van een opleiding. Eén klant zou het goed vinden mocht Elohim Language Services ook andere formules aanbieden zou als opvolging na een traject.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De deelnemers krijgen van Elohim Language Services een online bevraging waarin hen gevraagd wordt naar hun tevredenheid. Wij krijgen hier ook toegang toe via het platform. Wij bevragen zelf ook intern de deelnemers. Doorgaans is hun feedback positief over Elohim Language Services. Op het einde van de opleiding ontvangen we ook een rapportje van de trainer met het behaalde niveau van de deelnemer. Ook stellen zij eventuele vervolgoopleidingen voor, mocht dit nuttig blijken te zijn voor iemand. Elohim Language Services biedt een goede opvolging."
- "Ik heb een tussentijds en eindevaluatieformulier ontvangen. Op het einde kreeg je ook een eindrapportje met daarin de bevindingen van de trainer. Je kon daarin zien of je vooruitgang had gemaakt, hoe je inzet was geweest en ook of er nog aandachtspunten zijn. Dit rapport werd ook bezorgd aan mijn werkgever. Het enige wat misschien wel goed zou zijn als suggestie ter verbetering is dat Elohim Language Services een vorm van nazorg zou kunnen bieden. Ik heb veel geleerd tijdens de opleiding, maar een paar weken later verwatert er toch weer veel van die kennis. Het zou goed zijn mochten zij ook formules aanbieden om je nog verder op te volgen een tijdje na de opleiding."
- "Op het einde van de opleiding krijg ik als opdrachtgever altijd een eindrapportje met daarin de vaststellingen, de gemaakte vooruitgang en eventuele suggesties voor bijkomende opleiding. Ik vind het goed dat ze dit doen. Dit rapport is echter altijd in het Frans. Ik vermoed omdat het de trainer is die dit opstelt en zij franstalig is. Ik zou het beter vinden mocht ik dit kunnen ontvangen in mijn moedertaal. Mijn Frans is niet echt voldoende goed is om alles goed te begrijpen. Door de deelnemers wordt er een tussentijdse en eindevaluatie ingevuld op hun online tool. Ik krijg hier feedback over. "
- "Op het einde van de opleiding bezorgt Elohim Language Services mij een mail met daarin de nieuwe niveaus van de deelnemers. Zij stellen ook altijd vervolgoopleidingen voor voor deelnemers die dit nog zouden kunnen gebruiken. Ook krijg ik regelmatig mails waarin ze vragen of alles naar wens verloopt en dat ik niet moet aarzelen hen te contacteren mocht ik vragen hebben."

### **Relatiemanagement**

Alle klanten zijn tevreden over de contacten met de organisatie.

Alle opdrachtgevers geven aan contacten te hebben met de personen die de administratie verzorgen. Enkeligen geven aan ook contact te hebben met de zaakvoerder. De deelnemers melden vooral contact te hebben met de trainers en sporadisch ook met de administratieve personen. Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over deze contacten. Ze ontvangen snel een antwoord op hun mail of telefoon. Enkele woorden die gehoord zijn om de contacten te omschrijven zijn: klantgericht, vlot en vriendelijk.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Mijn voornaamste contactpersoon is Marleen. Ik kan daar alleen maar positief over zijn. Over het algemeen krijg ik heel snel antwoord. We communiceren vooral via mail, maar als we er zo niet uitkomen, verlopen de contacten ook telefonisch. Indien Marleen er niet is, wordt alles verder opgevolgd door Inge. Dat loopt goed."
- "Ik heb vooral contact met Marleen. Ze helpt me altijd goed verder met planningsvragen of praktische issues. Dat is een vlot iemand die ook altijd snel antwoord geeft."
- "Ik heb vooral contact met de zaakvoerder Marc Smekens. Die contacten lopen zeer goed en vlot. Hij is een vriendelijke persoon. Indien ik met een specifieke vraag zit, zal hij altijd op zoek gaan naar een passende

oplossing. Ik ben zeer tevreden over deze manier van samenwerken."

- "Ik heb contact met de zaakvoerder en met de persoon die de planning doet. Dat zijn vlotte contacten. Ik krijg altijd snel antwoord op mijn mails. Ze helpen me ook altijd goed vooruit en antwoorden mij op mijn vragen."

### **Administratie & Logistiek**

Over de administratieve opvolging is elke bevroegde klant die zich hierover kon uitspreken tevreden.

De opleidingen gaan door bij de klant. De facturatie verloopt correct volgens alle bevroegde klanten die zich hierover konden uitspreken. De facturen zijn correct opgesteld en stemmen overeen met de offertes.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De opleidingen gaan altijd door bij ons in huis. De facturatie en de offertes zijn correct en duidelijk. Ik heb in de facturen nog nooit een foutje gezien. De deelnemers worden ook vermeld, zodat je onmiddellijk weet over welke opleiding het gaat."
- "De opleidingen gaan door bij ons op kantoor. De factuur is altijd correct opgesteld en stemt overeen met de afspraken die gemaakt zijn in de offerte."
- "De opleidingen gaan altijd in-house door. De facturen zijn transparant. Ze zijn eenvoudig opgesteld en daardoor ook heel duidelijk. Je weet meteen over welke opdracht het gaat. De prijzen stemmen overeen met de offerteprijzen."
- "Ook op vlak van lesinfrastructuur stelt Elohim Language Services zich flexibel op. Ze stemmen hierin goed af met de deelnemer. Wil deze de opleiding thuis laten doorgaan, dan kan dat. De opleidingen kunnen ook doorgaan bij ons in het bedrijf. Alles is afhankelijk van hoe de deelnemer het wenst. Elohim Language Services past zich daarin aan. De facturatie is correct en duidelijk."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding of de verhouding geïnvesteerde tijd versus behaald resultaat wordt positief tot zeer positief onthaald.

Alle opdrachtgevers geven aan tevreden te zijn over de verhouding prijs-kwaliteit. Enkel laten weten dat de prijzen van Elohim Language Services beter liggen dan de prijzen in de markt bij andere spelers. Het geleverde maatwerk en de mogelijkheid tot het werken met kleine groepen of individuele sessies worden vermeld als motivatie om de prijs als gerechtvaardigd te beschouwen. Alle deelnemers zijn tevreden over het behaalde resultaat.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben hier zeer tevreden over. Ik ben doorgaans altijd heel kritisch over opleidingen. Maar, over deze ben ik heel positief. Ik ben met plezier naar de lessen gegaan en ik heb veel geleerd."
- "Deze prijs-kwaliteitverhouding lijkt mij correct te zijn. Je krijgt privé-lessen waardoor je snel bijleert en de lessen ook volledig uitgewerkt kunnen worden op jouw wensen en niveau. Het kost natuurlijk iets, maar je leert er ook veel. "
- "Als ik kijk naar het feit dat het over privé-lessen gaat en dat Elohim Language Services zich zeer flexibel opstelt op vlak van planning en inhoud, dan kan ik me wel vinden in de prijs. Twee jaar geleden hebben we nog eens een marktvergelijkende studie gedaan en uiteindelijk kwam Elohim Language Services daar voor ons opnieuw als de betere optie uit."
- "Voor ons zit de prijs-kwaliteitverhouding goed en is ze in balans. Het zijn individuele opleidingen die volledig op maat worden uitgewerkt en we zijn tevreden over de kwaliteit en de resultaten ervan."
- "De verhouding tussen de prijs die ze vragen en de kwaliteit die je krijgt is zeer goed. Als ik vergelijk met de markt, dan liggen de prijzen van Elohim Language Services doorgaans lager. Maar, ze bieden beduidend goede service en kwalitatieve opleidingen die doorgaans boven de markt liggen."

### **Algemene beoordeling**

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Elohim Language Services.

Elohim Language Services wordt gezien als een organisatie die opleidingen op maat aanbiedt en een goede opvolging biedt. Ook haar flexibiliteit, haar klantgerichtheid en de persoonlijke aanpak en service worden vermeld als sterke punten. Een aantal gehoorde suggesties ter verbetering zijn: iets meer de kwaliteit van de freelance lesgevers bewaken, iets proactiever communiceren over de opleidingen en andere formules aanbieden als opvolging na een opleiding. Alle klanten



zouden de organisatie aanbevelen. Eén persoon heeft dit reeds gedaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben tevreden over deze samenwerking met Elohim Languages Services. Ik ervaar hen als een zeer klantgerichte organisatie. Je stelt een vraag en ze geven je meteen antwoord. Ze bieden goede opleidingen aan. Ik zou hen zeker aanbevelen."
- "Ik ben tevreden over deze samenwerking. Elohim Language Services hanteert een persoonlijke aanpak. Het zijn individuele lessen, dus je maakt veel vooruitgang en alles wordt op jouw vragen en behoeften uitgewerkt. Ze kijken hoe ze jou kunnen helpen binnen de job. Ik zou hen zeker willen aanbevelen."
- "Ik ben zeer tevreden over onze samenwerking met Elohim Language Services. Ze zijn zeer flexibel op vlak van planning. Ze maken de opleidingen volledig op maat van de deelnemer en de organisatie. De lessen worden inhoudelijk goed aangepakt en ze bieden een goede administratieve opvolging. De enige suggestie ter verbetering is om misschien toch iets meer de kwaliteit van de trainers te bewaken. Ze werken enkel met freelancers. Dat heeft zo zijn voor- en nadelen. Soms zitten er daar wel tussen die net iets minder zijn dan de anderen. Ik zou hen absoluut aanbevelen."
- "Wij werken heel graag samen met Elohim Language Services. Ze kennen ons intussen heel goed en slagen erin om de opleidingen op onze context af te stemmen. Ze komen daardoor ook altijd met de juiste keuze aan trainer. Ze bieden een goede opvolging en kwaliteit. Ik zou hen zeker en vast aanbevelen. Ik heb dit ook al gedaan."
- "Ik ben zeer tevreden over deze samenwerking. Ze leveren maatwerk en ze bieden een zeer goede service. Het zijn allemaal klantgerichte mensen die ook snel reageren op mails. Ook de zaakvoerder zal altijd proberen om zo snel mogelijk, tussen al zijn taken door, nog te bellen. Ik beveel hen graag aan."