



ClientScan
Elohim Language Services

Auditor: Pieter Van Gaelen

Datum: 10-05-2022



*CertUp nv - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 (0)2 412 04 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



Qfor ClientScan

Learning

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-02-2021 tot en met 01-02-2022.

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: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 16-03-2022 tot en met 23-03-2022.

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 learningsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan versie 4.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	1	-	-	-	4	5	-	5,10/7
Voortraject	1	-	-	1	-	6	2	-	5,00/7
Uitvoering	-	-	1	-	1	1	7	-	5,30/7
Projectmanagement	-	-	1	-	-	6	3	-	5,00/7
Rapportering & Tools	-	-	1	1	-	2	5	1	5,20/7
Trainers / consultants	1	-	-	-	-	3	4	2	5,89/7
Nattraject	2	-	-	1	2	3	2	-	4,75/7
Relatiemanagement	2	-	-	-	-	6	2	-	5,25/7
Administratie & Logistiek	-	-	1	-	1	6	2	-	4,80/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	1	-	-	-	6	3	-	4,90/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch 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 : 90%

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: 74%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 83%

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

Qfor Score berekend op 10/05/2022 : 71%

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

Synthese van de vaststellingen:

Over het algemeen werken de klanten reeds meerdere jaren met Elohim Language Services samen. Zij zijn via aanbeveling of opzoeking via het internet met de organisatie in contact gekomen. Ze hebben doorgaans een vaste contactpersoon binnen hun HR-afdeling. Vanuit deze afdelingen komen de initiële aanvragen voor een talenopleiding en zij staan in voor het opstellen van een overeenkomst met Elohim. De taaltrajecten starten met een taalttest met de deelnemers om het niveau te bepalen en hun specifieke noden te inventariseren.

De taaltrainingen stemmen de klanten van Elohim Language Services tot tevredenheid. De nadruk tijdens de trainingen ligt op de praktische toepasbaarheid van de taal en vooral op de verbale communicatie. Veel gehoorde positieve bemerkingen zijn: goede combinatie theorie en praktijk, opmaat en goede trainers.

De taaltrajecten verschillen in duurtijd. Er zijn verschillende formules mogelijk zoals in groep of individueel. De planning verloopt flexibel en wordt doorgaans bij de aanvang van het traject met de trainer afgestemd. Het ritme ligt goed voor de deelnemers.

De ondersteunende materialen en het digitale platform van Elohim Language Services stemmen de klanten tot tevredenheid. Dit geeft een overzicht van het behaalde eindniveau en deelnemers kunnen dit gebruiken om oefeningen te doen om zo hun niveau te verbeteren.

De trainers van Elohim Language Services stemmen de klanten tot tevredenheid. Zij zijn native speakers en kunnen vaak de deelnemers helpen met een kleine vertaling. Veel gehoorde positieve bewoordingen zijn: vriendelijk, geruststellend en motiverend.

De taaltrajecten worden doorgaans met een evaluatie afgerond. Afhankelijk van de vraag kunnen de deelnemers een eindtest doen om het behaalde niveau te bepalen. Dit wordt als een meerwaarde ervaren. De trainers geven zijn doorgaans na de training voor verdere vragen bereikbaar.

Het initiële contact met Elohim Language Service verloopt bijna altijd via de HR-afdeling van de klant. Het verdere contact tijdens de training daarentegen verloopt tussen de deelnemer en de trainer. De bereikbaarheid is goed en vriendelijk.

De administratieve opvolging stemt de klanten doorgaans tot tevredenheid. De trainingen kunnen digitaal via MS-Teams of Zoom doorgaan of op locatie bij de klanten. Beide mogelijkheden hebben hun voor- en nadelen. Doorgaans vinden de klanten online trainingen goed bij kleine groepen of individuele trajecten.

De prijs-kwaliteitverhouding is marktconform. De deelnemers geven aan dat zij veel hebben geleerd tijdens de trainingen en dat hun taalniveau is verbeterd.

Elohim Language Services laat bij bijna alle bevroagden een tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. Veel gehoorde positieve bewoordingen zijn: professioneel, goede en enthousiaste trainers. Zij bevelen de organisatie aan of hebben dit reeds gedaan.

Elohim Language Services

(Elohim Language Services bv)



Maatschappelijke zetel :
Elohim Language Services bv - 0467 071 133 - Oude Luikerbaan 63 A bus 2, 3001
Heverlee

Vestiging :
Oude Luikerbaan 63 A bus 2, 3500 Hasselt

Bovengenoemde organisatie werd succesvol doorgelicht en beantwoordt aan de criteria van de Qfor norm met module ClientScan. De Certificatiecommissie van CertUp verklaart dat deze organisatie erkend is volgens de Qfor auditmethode met module ClientScan voor de hierna vermelde dienstverlening:

Learning: in-company live of online taaltrainingen op maat van het bedrijfsleven

Certificaat nr BE22052
Geldigheidsduur: 21/05/2022 - 21/05/2025

Voor de Certificatiecommissie,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'De Vylder', enclosed in a blue oval.

Sophie De Vylder
Certification manager
12/05/2022

De Qfor methode omvat een onderzoek naar de specifieke kenmerken van de organisatie. De module ProcessScan omvat een kwaliteitsevaluatie van de interne processen. De module ClientScan omvat een kwaliteitsevaluatie op basis van de perceptie van de klanten. De module WSE-Scan omvat een evaluatie van de minimale kwaliteits- en registratievoorwaarden WSE. Dit certificaat is geldig voor zover het managementsysteem blijvend beantwoordt aan de norm. Het kwaliteitsborgingssysteem voor de toepassing van het Qfor kwaliteitsmodel wordt gecontroleerd door het Comité van Toezicht dat de steun geniet van de volgende verenigingen die erin vertegenwoordigd zijn:



Voor verificatie van de geldigheid van dit certificaat:
CertUp nv - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussels
Tel. +32 (0)2 412 04 00 - <http://www.certup.be> - <http://www.Qfor.org>
Het certificaat blijft eigendom van CertUp nv

