



QforScan

Elohim Language Services

Auditor: Pieter Van Galen

Datum: 03-04-2025



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

DataScan

Datum van certificatie: 10-04-2025

Voorstelling van de organisatie

Officiële naam van de organisatie:	Elohim Language Services
Maatschappelijke zetel:	Elohim Language Services bv - 0467 071 133 Gouverneur Roppesingel 81-83 3500 Hasselt - BE
Adres:	Elohim Language Services Gouverneur Roppesingel 81-83 3500 Hasselt - België
Telefoonnummer:	016/40.66.64
E-mailadres:	marc@elohim.be
Website:	www.elohim.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2001
Huidige juridische vorm:	bv - 2004
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Marc Smekens - zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	Dhr. Marc Smekens - zaakvoerder
Datum van de laatste dag van de audit:	03-04-2025
Auditverantwoordelijke:	Marc Smekens
Erkend door:	Kmo Portefeuille - Alimento - VOV (Vlaams Opleidingsverlof)
Ondernemingsnummer:	0467 071 133
Vestiging(en):	3500 Hasselt - België

Algemene voorstelling

Het aanbod van Elohim Language Services bestaat uit op maat uitgewerkte taaltrainingen. Het doel van elke opleiding is om op een korte en praktijkgerichte manier de taal aan te leren zoals deze gebruikt wordt binnen het werksfeer van de deelnemers (aan/verkoop, onthaal, boekhouding, personeelszaken, techniek, ...). De organisatie geeft voornamelijk de volgende talen: Nederlands, Frans, Engels en Duits. Op vraag van de opdrachtgever, zijn ook andere talen mogelijk. De opleidingen zijn individueel of gaan door in kleine homogene groepen. Het merendeel gaat door bij de opdrachtgever, maar indien gewenst kan de opleiding ook doorgaan in de opleidingslokalen van Elohim Language Services te Hasselt. De organisatie doet beroep op een dertigtal ervaren freelance trainers om de opleidingen te geven.

Activiteiten

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

Troeven van de organisatie

Ervaren in het bieden van praktijkgerichte, korte opleidingen met als doel snel resultaat - opleidingen op maat van de deelnemer en hun functie - opleiding wordt voorafgegaan door een leernodenanalyse en een niveautest - ervaren en competente trainers - gratis e-tools die ter beschikking gesteld worden - maakt gebruik van een webplatform waarop opdrachtgevers de opleidingstrajecten kunnen opvolgen - rapportage over het traject en de gemaakte vooruitgang - gestructureerde aanpak - in-company opleidingen mogelijk bij de opdrachtgever - beschikt over eigen lesinfrastructuur - flexibiliteit.

Historiek en structuur

Marc Smekens richtte in 2001 Elohim Language Services op. De organisatie heeft het statuut van een besloten vennootschap.

De zaakvoerder beschikt over een diploma bachelor boekhouden/fiscaliteit, bachelor verzekeringswezen en volgde een postuniversitaire opleiding 'human resources management' (EHSAL).

Na zijn studies was hij een tiental jaren actief als zelfstandig verzekeringsconsulent. Van 1991 tot 1999 deed hij in verschillende bedrijven ervaring op in de verkoop. In 1999 richtte hij Elohim Consulting cv op en bood hij consultingdiensten aan binnen het domein van marketing en sales. Van 1999 tot 2001 deed een kennis beroep op hem als externe sales manager voor zijn opleidingsorganisatie. In 2001 kreeg Marc Smekens de mogelijkheid de portefeuille van deze organisatie over te nemen en richtte hij de organisatie Elohim Language Services op. Deze

stap bood hem de mogelijkheid om zijn ervaring in het verkopen en zijn passie voor talen te combineren.

De focus van Elohim Language Services ligt van in het begin op het op maat ontwikkelen en geven van businessgerichte communicatietrainingen in vreemde talen. Het overgrote deel van het klantenbestand van de organisatie zijn directe klanten. Sporadisch werkt de organisatie ook in onderaanneming.

Als zaakvoerder van Elohim Language Services houdt Marc Smekens zich voornamelijk bezig met het commerciële aspect en het financiële beheer van de organisatie. Hij is tevens verantwoordelijk voor de rekrutering van vast personeel en freelance trainers. Voor het financiële beheer laat hij zich adviseren door een bedrijfsrevisor. Voor IT- en marketing gerelateerde materie doet hij beroep op de diensten van een aantal externe partijen. Twee vaste medewerkers staan in voor de administratie, de planning en de coördinatie van de taalopleidingen. Zij werken deeltijds voor de organisatie. De taalopleidingen worden gegeven door een team van een 30-tal ervaren freelance trainers.

Toekomstige ontwikkelingen

Elohim Language Services blijft zich inzetten op informal learning. Dit biedt de deelnemers de mogelijkheid om snel oefeningen via een tablet of webtoepassing te maken over onderwerpen die hen interesseren en belangrijk zijn in hun werksituatie. De organisatie onderzoekt de mogelijkheid op Podcasts te ontwikkelen in het Nederlands en het Frans rond belangrijke zakelijke onderwerpen zoals: onderhandelen, vergaderen, klachtenbehandeling, telefoneren etc. Inmiddels zijn deze podcasts/webinars aanwezig in drie talen en met betrekking tot zes zakelijke thema's. Momenteel werkt de organisatie eraan om deze eveneens in het Duits te voorzien.

De komende jaren zal de focus van Elohim Language Services blijven liggen op het aanbieden van op maat in-companyopleidingen of via online videocoaching. Deze online videocoaching is door Covid-19 in een versnelling gekomen en zal een belangrijk deel van het aanbod blijven.

De grote uitdaging in de taaltrainingswereld zal de artificiële intelligentie (AI) worden. Deze wordt al gebruikt (ChatGPT) in de voorbereidingen van de lessen door de taalcoaches. ChatGPT is reeds belangrijk voor de taaltrainers die sneller en beter hun lessen kunnen voorbereiden en zodoende meer leermethoden aan hun studenten aanbieden.

Elohim Language Services is bezig met het ontwikkelen van een AI module, waarbij de deelnemers via een Avatar blijvend kunnen oefenen, naast de taallessen.

Omvang van de betrokken activiteiten

Omvang van de activiteiten uitgedrukt in aantal uren

Domeinen	In-company opleidingen	Totaal
Communicatievaardigheden	8182	8182
Talen	8182	8182
<i>Nederlands</i>	2782	2782
<i>Frans</i>	2700	2700
<i>Engels</i>	1309	1309
<i>Duits</i>	573	573
<i>Andere talen</i>	818	818
Totaal	8182	8182

Toelichtingen bij de tabel hierboven

Toelichting betreffende de term e-learning en face to face.

Sinds Covid worden heel veel trainingen via videoconferencing (skype/Teams/Zoom/?.) gegeven wat eigenlijk een vorm van face to face blijft maar dan via videoscherm; deze zijn opgenomen onder de in-company opleidingen.

Klantenbestand

Aantal verschillende klanten

2024:	M (61 - 120)
2023:	M (61 - 120)
2022:	M (61 - 120)

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Nederlands:	34 %
Frans:	33 %
Engels:	16 %
Spaans:	9 %
Duits:	7 %
Italiaans:	1 %

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

directe eindklanten:	99 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	1 %

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

topmanagement:	3 %
bedrijfsleiders van kmo's:	5 %
middle management:	40 %
bedienden:	48 %
arbeiders:	4 %

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

industrie:	34 %
bouw:	5 %
handel en distributie:	29 %
financiën:	7 %
andere diensten:	22 %
overheid:	1 %
non profit:	2 %

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : omzetcijfer

minder dan 50 medewerkers:	5 %
tussen 50 en 250 medewerkers:	25 %
250 medewerkers of meer:	70 %

Toelichtingen

percentages zijn gebaseerd op ramingen

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Prothya Biosolutions Belgium - Tiense Suiker - Puratos - UZ Leuven - Strabag - Dela Verzekeringen - Katoen Natie - Delhaize - Cegeka - Korian - Argenta - Satellic - VWR - The House of Marketing - Nitto - Embuild - AMP - Manuchar - Federal Mogul - Lefebvre Sarrut - CRG -

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		Totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	0	0,00	28	4,00	4,00
Niet consultants	3	2,80	4	0,10	2,90

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	5,50
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Toelichtingen

-

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Elohim Language Services werkt samen met een team van ervaren freelance trainers. De meesten van hen werken reeds jarenlang voor de organisatie.

De meeste trainers zijn universitair geschoold en beschikken over een master Romaanse/Germaanse filologie of andere talen. Sommige lesgevers hebben een vertaler-tolk diploma of zijn native speakers met een universitair diploma.

Om als trainer ingezet te kunnen worden binnen de taalopleidingen van Elohim Language Services dienen zij te beschikken over minimaal twee tot drie jaar ervaring in het lesgeven van talen binnen een bedrijfscultuur. Trainers die reeds ervaring hebben voor andere taalscholen komen tevens in aanmerking. De taaltrainer moet een goede kennis hebben van de meest courante en gebruikte didactische materialen in de talensector en verschillende pedagogische hulpmiddelen kunnen gebruiken.

Marc Smekens staat in voor het rekruteringsproces en de opvolging van de freelance trainers. Een kandidaat-trainer zal eerst een gesprek hebben met de zaakvoerder en zal, indien positief beoordeeld, tevens gevraagd worden een assessment te doorlopen. Dit bestaat uit een proefles over een zakelijk thema waarbij voornamelijk gekeken wordt hoe de trainer pedagogisch werkt en hoe hij verschillende leerstijlen toepast.

Interne kwaliteitsopvolging

Elohim Language Services heeft een digitaal evaluatiesysteem ontwikkeld waarbij de deelnemers op verschillende momenten van de taalopleiding de kans krijgen om de training te evalueren. Zo krijgt de cursist na de tweede les een e-mail met twee open vragen. Na de zesde of zevende les krijgt de deelnemer een tweede e-mail waarin hij de opleiding kan evalueren. De resultaten van de deelnemersbevraging worden statistisch verwerkt en laten de organisatie toe om trainers bij te sturen indien nodig. Per trainer kunnen statistieken opgevraagd worden op vlak van grammatica, woordenschat, inhoud, betrekken van cursisten, didactisch materiaal, respecteren van begin- en eindtijden en eerste indruk na de tweede les.

Via dit systeem kan de organisatie de trainers bijsturen waar zij zwakker scoren. Per trainer kunnen statistieken opgevraagd worden op vlak van grammatica, woordenschat, inhoud, betrekken van cursisten, didactisch materiaal, respecteren begin en eindtijden en eveneens een eerste indruk evaluatie na de 2e les om in aanvangsfase van een project te kunnen bijsturen.

De resultaten van deze peilingen worden ter beschikking gesteld van de opdrachtgevers in het door de organisatie ontwikkelde portaal. Hier ontvangen zij ook een rapportage van de voorfase, een overzicht van de inhoud en didactiek, een door de trainer opgestelde eindrapportage met de progressie van de cursist, advies van de trainer en het bereikte taalniveau volgens de Europese schaalindeling.

Elohim Language Services stelt via het portaal ook de nodige lesmaterialen ter beschikking van de trainer opdat deze de opleiding kan voorbereiden.

Een nieuwe trainer zal in het begin van de samenwerking begeleid worden door een ervaren trainer. Zij kunnen sessies zoals "train the trainer" of GPB opleidingen volgen.

Elohim Language Services stelt via het portaal ook de nodige lesmaterialen ter beschikking van de trainers opdat deze de opleiding kan voorbereiden. Elke trainer krijgt de mogelijkheid om deel nemen aan infosessies of bijscholingen die georganiseerd worden door de leveranciers van didactische materialen (Intertaal/ Acco/ Kluwer, Van Inn,.....) waarmee Elohim Language Services samenwerkt. Zo blijven zij op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en leren zij over de nieuwste didactische methodes en bronnen in de diverse talen.

De organisatie beschikt over een eigen bibliotheek waar trainers materiaal kunnen raadplegen om hun opleidingen voor te bereiden op maat van de klant. Deze wordt regelmatig uitgebreid met nieuwe didactische tools.

Elohim Language Services organiseert workshops met trainers per taalgroep om belangrijke informatie uit te wisselen op het vlak van welk didactisch materiaal geschikt is per taalniveau en per doelstelling (presentaties, telefoneren, klachten, Human Resources,.....).

Elohim Language Services behaalt voor de zesde opeenvolgende keer het kwaliteitslabel Qfor met Clientscan.

Qfor ClientScan

Learning

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-02-2024 tot en met 31-01-2025.

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 28-02-2025 tot en met: 23-03-2025.

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.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	3	7	1	5,82/7
Voortraject	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	3	8	-	5,73/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	7	4	-	5,36/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	-	3	8	-	5,73/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	-	11	-	6,00/7
Natraject	-	-	-	-	1	9	1	-	5,00/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	-	10	1	-	5,09/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	-	10	1	-	5,09/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	6	5	-	5,45/7

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 : 100%

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

Globale tevredenheid: 79%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 98%

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

Qfor Score berekend op 04/04/2025 : 76%

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

Synthese van de vaststellingen:

Over het algemeen werken de bevroegde klanten al verschillende jaren met Elohim Language Services samen. Ze hebben een vaste contactpersoon die zij benaderen voor een offerte. De informatie is correct en duidelijk. De taaltrajecten starten doorgaans met een taal niveautest, waarna de lessen kunnen starten.

Elohim Language Services neemt eerst contact op met de deelnemers voor een initiële taalniveau check. De organisatie geeft verschillende talen zoals Nederlands, Frans, Engels en ook nog minder courante talen, zoals Spaans Duits en Portugees. De opleidingen verlopen doorgaans goed en de deelnemers zijn tevreden over de praktische toepasbaarheid en het vele spreken tijdens de sessies. De trainers besteden de nodige aandacht aan verschillende soorten oefeningen om het geleerde te verankeren.

De klanten zijn doorgaans tevreden over de planning van de taaltrajecten. Deze verloopt vlot en flexibel en lessen kunnen kosteloos geannuleerd worden mits tijdig doorgegeven. Elohim Language Services biedt zowel individuele sessies als groepsessies aan. De groepsgrootte is doorgaans klein van één tot 6 à 7 deelnemers.

Elohim Language Services biedt verschillende pakketten aan die variëren tussen de 20 en 40 uren. De sessies zijn meestal een uur tot 1,5 uur en bij uitzondering langer.

De verschillende materialen die aan de deelnemers ter beschikking worden gesteld zijn divers. Deze kunnen zij terugvinden op het online leerplatform en trainers bieden op aanvraag extra materialen en oefeningen aan. Sommige deelnemers gebruiken dit nog steeds na de opleiding en vermelden dat dit een meerwaarde is om de taal goed te leren.

De klanten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de trainers van Elohim Language Services. Zij zijn doorgaans native speakers en trachten de doeltaal zoveel mogelijk te gebruiken. In sommige gevallen is vertaling mogelijk en dat waarderen de deelnemers zeer.

Elohim Language Services doet een continue evaluatie van de taaltrajecten. Er is een eerste bevraging na de tweede les, in het midden van het traject en een formele eindbevraging bij de afsluiting. Elohim Language Services is voor verdere vragen goed bereikbaar.

Elohim Language Services is doorgaans goed tot zeer goed bereikbaar. De klanten hebben meerdere contactpersonen die goed via e-mail en telefoon te bereiken zijn. De organisatie wordt als klantgericht omschreven omdat zij snel en vriendelijk antwoorden.

De administratieve opvolging verloopt voor goed. De offertes zijn duidelijk en de facturatie is correct. De opleidingen gaan doorgaans online door en in sommige gevallen zijn er in-company opleidingen.

De bevroagde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijskwaliteitsverhouding. Opleidingen zijn doorgaans duur, maar de prijzen van Elohim Language Services zijn marktconform. De deelnemers leren over het algemeen voldoende tijdens de lessen en zij zien dat hun niveau is verbeterd.

Elohim Language Services laat bij alle bevroagde klanten en tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. Kernwoorden die klanten vermelden zijn: professioneel, vriendelijk en professioneel. De klanten bevelen de organisatie aan of hebben dit reeds gedaan.

Algemeen

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

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

De erkenning FoodScan blijft behouden op basis van de samenwerking met Alimento-IPV, opleidingsadviseur voor de voedingsindustrie.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Datum van certificatie: 10-04-2025

Geldigheidsperiode: van 21-05-2025 tot 20-05-2028

Toelichtingen

-

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur.

Auditor

Pieter Van Galen