



ClientScan
EUROSPEAK

Auditor: Katrien Seynaeve

Datum: 05-11-2020



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



1. Voorstelling van de organisatie

Datum van certificatie: 09-11-2020

Officiële naam van de organisatie	Eurospeak - Eurospeak-Metodika Antwerpen EUROSPEAK nv - 0447.843.555 de Stassartstraat 49 1050 Brussel - België
Maatschappelijke zetel	EUROSPEAK-METODIKA Antwerpen vof - 0885.035.797 Molenstraat 38 2018 Antwerpen - België
Adres	EUROSPEAK de Stassartstraat 49 1050 Brussel - België
Telefoonnummer	02 511 89 12 * 03 230 17 27
E-mailadres	infobr@eurospeak.be * info.antwerpen@eurospeak.be
Website	www.eurospeak.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten	1976
Huidige juridische vorm	nv - vof
Naam van de directeur, functie	Mevr. Regine Castel - bestuurder
Contactpersoon, functie	Mevr. Regine Castel - bestuurder
Datum van de laatste dag van de audit	05-11-2020
Auditverantwoordelijke	Regine Castel
Erkend door	IPV-Alimento - FVB Constructiv - OPFO100
Ondernemingsnummer	BE 0447.843.555 (nv) - BE 0885.037.797 (vof)
Vestiging(en)	1050 Brussel - België 2018 Antwerpen - België 9000 Gent - België

Activiteiten

De scope van de audit is beperkt tot:

- Learning: op maat uitgewerkte open en in-companyopleidingen talen en toegepaste taaltrainingen, inclusief e-learning en taalcoaching

2. EUROSPEAK

2.1. LEARNING

2.1.1 SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van learningactiviteiten gedurende de periode van 01-09-2019 tot en met 30-06-2020.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd:12.

Periode van het klantenonderzoek: van 08-10-2020 tot en met 23-10-2020.

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 learningactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van EUROSPEAK. De organisatie en haar learningactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

Resultaten Learning

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	2	9	1	5,92/7
Voortraject	-	-	-	-	-	8	4	-	5,33/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	5	6	1	5,67/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	9	3	-	5,25/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	1	8	3	-	5,17/7
Trainers / consultants	1	-	-	-	-	3	7	1	5,82/7
Natraject	-	-	-	-	-	12	-	-	5,00/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	-	5	7	-	5,58/7
Administratie & Logistiek	1	-	-	-	-	8	3	-	5,27/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	1	6	5	-	5,33/7

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: 79%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 96%

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

Qfor Score berekend op 09/11/2020 : 77%

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

¹Dit 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 voorbereiding van de opdrachten. De meesten geven aan dat ze al meerdere jaren samenwerken met Eurospeak. Voor enkelen was het een eerste kennismaking. De meerderheid van de bevroegde klanten maakte gebruik van het in-company aanbod, in enkele gevallen ging het om een opdracht die kaderde in een aanbesteding. Er werd één opleidingspartner bevroegd waarmee er een structurele samenwerking is, en één klant is zelf op zoek gegaan op internet. Voor de trainingen in bedrijven gebeurde er steeds een voorafgaande peiling naar de behoeften, van een aantal werd bij de deelnemers een niveautest afgenomen. Voor de aanbestedingsdossiers speelde Eurospeak steeds in op de noden die in het bestek werden geformuleerd. De helft van de bevroegde klanten gaf aan dat er een overeenkomst werd opgemaakt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb Eurospeak leren kennen via mijn werkgever. Ze werken er vaker mee samen, en hebben er goede ervaringen mee. Vooraleer we van start gingen hebben we goed met elkaar afgestemd over de behoeften. Ik heb een vragenlijst ingevuld, en daar is mee rekening gehouden."
- "We werken voor diverse taalopleidingen al vrij lang samen met Eurospeak. Bij elke nieuwe training starten we met een behoeftenanalyse waar ook een niveaubepaling bij hoort door middel van taaltesten. Eurospeak neemt zelf deze testen af, en stemmen daar dan hun aanpak op af. Ze maken telkens een offerte met daarin een concrete planning, de praktische en de financiële modaliteiten."
- "We werken al een aantal jaar samen met Eurospeak, met dezelfde trainer. We hebben ook onze eigen lesgevers, maar werken voor een aantal pakketten samen met externen. Bij het begin van de samenwerking zitten we samen om de concrete behoeften en de aanpak te overlopen. Per opleiding die ze voor ons geven stellen we een samenwerkingsovereenkomst met daarin een afbakening van de opdracht, inhoudelijke, administratieve en financiële bepalingen. Het aantal modules dat ze voor ons geven wordt in de overeenkomst vastgelegd."
- "We hebben al een lange samenwerking met Eurospeak. Ooit is dit klein en op toevallige wijze begonnen, maar geleidelijk zijn ze uitgegroeid tot één van onze vaste opleidingspartners. We hebben met hen een samenwerkingsakkoord waar algemene clausules instaan, maar geen concrete details over de opleidingen of engagement op volume. De bedrijven uit onze sector doen telkens een aanvraag van wat ze nodig hebben aan taaltraining en Eurospeak speelt dan in op de concrete vraag. Deze manier van werken verloopt prima."
- "We werken al een drietal jaar samen met Eurospeak in aanbestedingsopdrachten, waarbij zij een deel van de opdracht opnemen. We stemmen af bij de voorbereiding van de aanbesteding over wie welk gedeelte zal oppakken, rekening houdend met de vereisten in het bestek. Zij werken dan hun gedeelte van de offerte uit. Van zodra de gunning rond is, beleggen we een planningsvergadering om praktisch af te spreken rond de aanpak."
- "Ik ben bij Eurospeak terecht gekomen door op zoek te gaan via websites. Hun aanbod sprak me wel aan. Ik heb vooraf afgestemd over wat ik nodig had aan individuele training omdat het heel sterk moest gericht zijn op een toekomstige opdracht die ik moet doen in mijn job. Vooraf hebben ze gepeild naar welke leervormen mij het meeste liggen, en dat vind ik wel sterk."

Uitvoering

Over de aanpak van de opleidingen zijn alle bevroegde klanten positief tot zeer positief, één is enthousiast. Allen appreciëren ze het accent op de praktische toepassing in de praktijk, waarbij ze de nodige basisbegrippen en grammatica krijgen aangereikt. De meerderheid van de deelnemers waardeert het dat ze van de docent steeds feedback krijgen op de opdrachten die ze voorbereiden. De aanpak op maat van de deelnemers, zowel individueel als in groep, wordt door alle bevroegde klanten positief gevonden. Eurospeak past zich volgens hen aan, aan zowel het niveau van de deelnemers als aan de concrete werksituatie of sector waarin ze tewerkgesteld zijn. Een aantal benoemden expliciet dat het geen schoolse aanpak was. De mogelijkheid tot interactie, vraagstelling en eigen inbreng in de opleidingen werd door de meerderheid benoemd als een sterk punt. Allen beklemtoonden de meerwaarde van de opleiding voor de werksituatie.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De aanpak van de cursus Frans was gericht op wat ik nodig heb in mijn job. Er was een afwisseling tussen theoretische input en oefenen in de praktijk. Het stramien was telkens hetzelfde opgebouwd voor elk thema dat aan bod kwam: eerst theorie, dan oefeningen maken en voorbereiden tegen de volgende les, waar ik dan feedback kreeg en nieuwe theorie. Zo bouwde dat op. Mijn verwachtingen zijn ingelost. Voor mij is het een stimulans geweest om het Frans meer te gebruiken, en om terug vertrouwen te krijgen om te spreken."
- "De training bestaat uit verschillende modules voor werkzoekenden, die afgestemd zijn op concrete sectoren. De opleiding omvat een combinatie van theorie, opdrachten, rollenspelen, video's, enz. zodat diverse leerstijlen aan bod komen. Het accent ligt op spraak, en de concrete toepassing van de taal in de

werksituaties binnen de sectoren. De docenten van Eurospeak hebben zich deze manier van werken en ook het vakjargon uit de diverse sectoren eigen gemaakt. Ze slagen erin om de cursisten mee te nemen in de concrete toepassing in praktische situaties, en ze bewaken sterk de taakgerichtheid in de aanpak. Er is ruimte voor interactie en eigen inbreng van de cursisten. Voor de deelnemers biedt deze intensieve training een grote meerwaarde voor vervolgopleidingen en hun later professioneel leven."

- "De trainingen die Eurospeak voor ons uitvoert zijn zowel individueel als collectief in kleine groepjes. De individuele training is zeer intensief en is helemaal op maat van de noden van de betrokken werknemer gemaakt. De focus ligt op oefenen waarbij uiteraard ook de theorie die aan de basis ligt wordt meegegeven. De trainingen in groep zijn opgebouwd volgens het niveau van de deelnemers, waarbij theorie en praktijk voortdurend door elkaar lopen. De inhoud is aangepast aan de functies van de mensen en wat zij nodig hebben in hun job. Ook de specifieke terminologie in hun vakgebied komt aan bod. Er is ook ruimte voor interactie en eigen inbreng van de deelnemers. Het gebeurt ook dat de mensen zelf een lijst meebrengen met termen die ze vaak gebruiken, en dan verwerkt de lesgever dat tegen de volgende les. Dergelijke aanpak heb ik nog niet vaak meegemaakt."
- "De inhoud en het basismateriaal zijn door ons al uitgewerkt, maar de trainer van Eurospeak kan hier ook zijn eigen elementen aan toevoegen. De aanpak is sterk interactief, met de focus op oefeningen en het gebruik van vakspecifieke taal. Het voldoet voor ons zeker aan de verwachtingen en aan wat de cursisten nodig hebben. De aanpak is sterk afgestemd op wat de doelgroep nodig heeft in hun later beroepsleven op en hun specifieke behoeften. Er is een afwisseling van leervormen waarbij ook het 'leren leren' en digitaal leren aan bod komt."
- "Eurospeak hanteert een duidelijke pedagogische aanpak, en dat is te merken aan alle docenten. Ze werken niet vanuit een algemene taalvisie, maar richten zich specifiek op bedrijven waarbij ze zich flexibel aanpassen aan verschillende types bedrijven en functies in onze sector. Voor elke opleidingsvraag leveren ze maatwerk. Het leren vindt niet enkel tijdens de lessen plaats maar ook tussen de lessen door. De docenten stimuleren de deelnemers om zelf op zoek te gaan naar mogelijkheden om de taal te oefenen, zodat het leereffect en de meerwaarde ervan maximaal wordt benut."
- "In onze samenwerking neemt Eurospeak de rol van taalcoach op. Het zijn geen echte lessen maar eerder een ondersteuning van deelnemers aan vaktechnische opleidingen met een lage taalvaardigheid. Eurospeak reikt hen hulpmiddelen aan die hen kunnen helpen om de basis van wat ze nodig hebben in hun job te begrijpen, te onthouden en op te zoeken. De coaching is vooral gericht op het ontwikkelen van leervermogen en zelfredzaamheid. Ze observeren ook de vaktechnische lessen, en reiken daarbinnen tools aan om de taalvaardigheid van de deelnemers te versterken. Wanneer ze merken dat bepaalde mensen moeilijk kunnen volgen, komen ze ook tussen om eventueel tips te geven aan de vakdocent. De ondersteunende rol richt zich dus zowel naar deelnemers als naar docenten."

Projectmanagement

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de praktische organisatie. Bij de helft van de bevroegde klanten betrof het een individuele training, bij de andere helft ging het over een collectieve training in groepen met een beperkt aantal deelnemers. De deelnemers aan de groepslessen geven aan dat ze tevreden zijn over de samenstelling van de groepen met mensen die over een gelijkaardig niveau beschikken. Alle bevroegde klanten geven aan dat het maken van afspraken over de planning zeer vlot loopt. Eurospeak legt volgens hen de nodige flexibiliteit aan de dag om zich aan te passen aan de planning van de deelnemers, zowel voor individuele trainingen als voor de lessen in groep. Er wordt door allen aangegeven dat Eurospeak zich aan alle gemaakte afspraken houdt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De aanpak was individueel, ik kreeg dus een programma op maat. De data sprak ik zelf af met de trainer, die was daar heel flexibel in. Alles liep perfect."
- "De groepen zijn samengesteld uit 10 tot maximum 16 cursisten, die min of meer hetzelfde startniveau hebben. Ze hebben interesse in dezelfde sector, en worden aan het begin ook gescreend op hun taalniveau. De collectieve sessies vinden overdag plaats, en worden gepland in blokken van halve dagen. Het aantal sessies is bepaald in het bestek, en wordt zoveel mogelijk ook gevolgd. De start van elke cursus is in september en in januari. Er is tijdige communicatie met Eurospeak over de planning, en ze houden zich aan de gemaakte afspraken."
- "De trainingen vinden individueel plaats of in kleine groepjes van maximum vier personen. De deelnemers hebben allen hetzelfde niveau, zodat ze er allemaal iets aan hebben. De planning is afgestemd op de uurroosters van de mensen. We werken binnen een volcontinu systeem en vaak is het puzzelen, maar we slagen hier meestal wel in. Het kan wel gebeuren dat een deel van de training buiten de werkuren van de deelnemers valt. Bij plotse wijzigingen wegens omstandigheden of bij afwezigheden van één van de cursisten proberen we de planning aan te passen. Eurospeak stelt zich daarin heel flexibel op. Er zijn nog nooit problemen geweest met verschuivingen. Ze slagen er steeds in om alle afspraken na te komen."
- "De groepen zijn nooit groter dan vijftien deelnemers, maar zijn best ook niet te klein om het rendabel te houden. Eurospeak is betrokken in collectieve opleidingsessies. De deelnemers hebben allen hetzelfde

basisniveau. De trainingen vinden overdag plaats en vooraf bepaalde momenten. Van de afgesproken planning wordt zelden afgeweken."

- "De coaching vindt plaats in een klassikale setting. Tot voor de Corona pandemie vond dit nog fysiek plaats maar daarna zijn we overgeschakeld op online leren en dit werkt even goed. Het zijn eerder kleine groepen die zijn samengesteld uit mensen die een bepaalde vaktechnische opleiding volgen, en die allen een lage taalvaardigheid hebben. Het maken van een planning verloopt steeds vlot en Eurospeak komt alle gemaakte afspraken steeds na."

Rapportering & Tools

Alle bevroegde deelnemers behalve één zijn tevreden tot zeer tevreden over het cursusmateriaal. Doorgaans beschikken de deelnemers over een syllabus met de basisregels, aangevuld met andere tools zoals oefeningen, taaltips, artikels en vocabularia afgestemd op de job of sector. Enkele deelnemers vermelden ook het gebruik van videomateriaal. Eén bevroegde klant vindt dat Eurospeak nog duidelijker kan communiceren over de leermiddelen die ze gebruiken via digitale platformen. De meesten benadrukken dat ze met het materiaal na de training verder aan de slag kunnen op zelfstandige basis. Enkele deelnemers geven aan dat ze in de loop van de training extra materiaal kregen toegestuurd die beantwoordde aan hun vragen of behoeften.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er was een basiscursus, maar de trainer stuurde mij tussendoor nog bijkomende informatie, taaltips en opdrachten die nog meer op maat waren. Hier heb ik veel aan gehad, en ik heb er nog steeds veel aan."
- "Het cursusmateriaal is door de opdrachtgever ontwikkeld en omvat theorie, opdrachten, video's, en praktische tools om verder mee aan de slag te gaan. De docenten van Eurospeak zetten dit materiaal in op een flexibele manier, aangevuld met hun eigen expertise. Op deze manier vormt het cursusmateriaal een leidraad voor de deelnemers waar ze ook na de training iets aan hebben in hun beroepsleven en persoonlijk leven."
- "Er moet een algemeen leerplatform zijn met artikels, oefeningen, video's, enz. waarbij mensen gestimuleerd worden om zelf op zoek te gaan naar informatie en andere gelegenheden om te oefenen. Op hoe dit platform eruit ziet en wat de mogelijkheden zijn heb ik echter geen concreet zicht op. In vergelijking met andere opleidingspartners hebben ze ons hierover nog weinig info gegeven. Ik hoor in elk geval van de deelnemers geen negatieve zaken hierover, dus ik veronderstel dat ze er wel mee aan de slag kunnen."
- "De deelnemers krijgen woordenlijsten mee met de meest gebruikte terminologie, en ook met wegwijzers waar ze bepaalde informatie kunnen vinden. De coaching is immers gericht op het verhogen van de zelfredzaamheid op zelf op zoek te gaan naar bijkomende bronnen die hen sterker maken op gebied van taalvaardigheid. De mensen beschikken door middel van de tools over een leidraad om bepaalde kanalen aan te boren, en hierin zelf initiatief te nemen. Na de training/coaching zijn ze in staat om meer zelfstandig te leren."

Trainers / consultants

De kwaliteiten van de trainers worden positief tot zeer positief ingeschat. Eén deelnemer is hier ronduit enthousiast over. De meesten beklemtonen de flexibiliteit van de trainers. Ze slagen er volgens hen in snel te schakelen op gebied van niveau, concrete taalnoden, beschikbaarheid en werkmethodes. Door de meerderheid werd de rust en het geduld van de trainers benoemd als een sterk punt. De persoonlijke aandacht die de trainer heeft voor elke deelnemer en zijn betrokkenheid is een element dat door de meerderheid van de deelnemers wordt benoemd. Een aantal beklemtonen het engagement en de passie die de trainers uitstralen voor hun beroep. Volgens hen slagen ze er op deze manier in om de deelnemers te motiveren.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Over de trainer ben ik heel tevreden. Het was een aangename en geduldige persoon, en heel sterk in zijn domein. Hij gaf voldoende en eerlijke feedback waar ik veel uit kon leren. Hij stelde zich ook flexibel op."
- "Over de trainers van Eurospeak zijn we heel tevreden. De meesten zijn ervaren lesgevers, die sterk zijn in het bewaken van de taakgerichtheid en het vakspecifieke binnen elke training. We zien erop toe dat ze voldoen aan de criteria van de aanbesteding volgens hun CV met bewezen ervaring. Nieuwe docenten krijgen steeds een opleiding om ervoor te zorgen dat ook zij voldoende oog hebben voor de sectorspecifieke en taakgerichte elementen binnen de trainingen. De trainers van Eurospeak zijn stuk voor stuk geëngageerde en gemotiveerde mensen. Het is hun missie om de cursisten warm te maken voor de taal, en hen het nodige vertrouwen te geven om te leren en te durven spreken. Ze zijn ook heel flexibel en hebben ook op pedagogisch vlak de nodige expertise."
- "We werken meestal met dezelfde trainers samen, waar we super tevreden over zijn. Ze hebben zeer veel ervaring op zowel pedagogisch en taalkundig vlak, en ze hebben zich de terminologie en specifieke noden van het bedrijf en de diverse functies eigen gemaakt. Het zijn één voor één gepassioneerde mensen en stralen dit

ook uit. Ze durven de cursisten ook uitdagen, en spreken ook consequent de vreemde taal van bij het binnenkomen bij de eerste les tot wanneer ze terug vertrekken op de parking. "

- "Over de trainer zijn we heel tevreden. Hij heeft zich de specifieke vakterminologie helemaal eigen gemaakt, en stemt zich af op de noden van de doelgroep. Hij heeft intussen veel ervaring opgebouwd met onze sector en voelt goed aan wat er leeft bij de deelnemers en in de groep. Hij is helemaal mee met de inhoud en houdt rekening met wat wij belangrijk vinden op vlak van didactiek. Hij kan goed inspelen op de groep, en is ook aandachtig voor hun specifieke noden. Het is voor ons heel comfortabel om op iemand te kunnen rekenen die zich flexibel kan aanpassen aan onze manier van werken en zo sterk betrokken is op de doelgroep. Hij slaagt er in om de nodige rust te bewaren in de groep."
- "De trainers zijn bekwaam in hun vakgebied. Ze houden rekening met het niveau van elke deelnemer en de concrete functie. Ze leveren echt maatwerk."
- "De trainers/coaches van Eurospeak zijn telkens mensen die ervaring hebben met deze doelgroep van deelnemers. Ze hebben heel wat expertise opgebouwd in het leren werken met een diverse groep van deelnemers met een lage taalvaardigheid. Ze kennen de noden van de doelgroep, en slagen er ook in om op hun concrete behoeften in te spelen. Bovendien hebben ze intussen ook kennis van de sectoren waarin de mensen vaktechnische opleiding volgen, met als doel zich te integreren op de arbeidsmarkt. Een sterkte van Eurospeak is dat ze beschikken over een brede pool van trainers, waarbij ze telkens de opdrachten toewijzen aan de meeste geschikte personen in een bepaalde taal en domein van expertise. De trainers tonen allen een sterke betrokkenheid en groot engagement om de mensen te laten slagen, en ervoor te zorgen dat ze kunnen groeien en slagen voor de opleiding. Ze tonen een groot verantwoordelijkheidsgevoel, en dat appreciëren we enorm. Een andere sterkte is de flexibiliteit van de trainers naar beschikbaarheid toe, en naar het vlot omschakelen van werkmethodes. Ze zijn gewoon om met moderne communicatietools te werken, waardoor we ondanks Corona toch de coachings op een kwalitatieve manier hebben kunnen verder zetten."
- "De trainer is heel betrokken, professioneel en ook enthousiast. Misschien soms iets té enthousiast ook meegaand in de inhoud. Dat mag, en dat toont zijn motivatie, maar van mij is dit niet direct een verwachting. Voor mij ligt de bijdrage van de trainer om het accent te leggen op de taalconversatie zelf, niet zozeer op de inhoud van wat ik wil brengen. In elk geval legt hij alles duidelijk uit."

Natraject

Over het natraject is iedereen tevreden. De helft van de bevroegde klanten kan zich herinneren dat er een evaluatieformulier werd ingevuld. Dit ging over een formulier vanuit Eurospeak zelf, of van het bedrijf of partner waarmee werd samengewerkt. Er was ook ruimte voor informele en ad hoc feedback. De meesten geven aan dat er door Eurospeak kort op de bal werd bijgestuurd op basis van deze tussentijdse feedback. De opdrachtgevers in de bedrijven ontvangen achteraf een evaluatie van de deelnemers, met een samenvatting van de vooruitgang en de aandachtspunten. De kwaliteit van dit rapport wordt door hen sterk gewaardeerd. Enkelen vermelden dat ze wel beschikken over de coördinaten van de trainer, maar dat ze doorgaans achteraf geen contact meer hebben. Een aantal bevroegde klanten appreciëren de manier waarop Eurospeak zorgt voor kwaliteitsbewaking via interne observaties van trainers door collega's.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Een evaluatie door de deelnemers zelf naar Eurospeak is er niet onmiddellijk, maar we evalueren wel als opdrachtgever. Eurospeak organiseert bijkomend zelf een interne evaluatie via observatie door een andere lesgever. Het verslag hiervan wordt op een transparante wijze gedeeld. De deelnemers beschikken over de coördinaten van de trainer, maar contact opnemen tussen de lessen door is vrij beperkt omdat de grenzen van de opdracht ook strikt zijn afgebakend."
- "Wij zorgen vanuit het bedrijf zelf voor evaluaties bij de deelnemers. Als daar iets uitkomt om bij te sturen koppelen we dit terug, maar de laatste jaren heeft geen enkele cursist iets negatief ingebracht. Dit heb ik nog niet vaak meegemaakt."
- "Een echt evaluatieformulier heb ik niet ingevuld, maar de trainer vroeg wel regelmatig mondeling wat ik ervan vond en of ik nog andere noden had waar hij rekening mee kon houden. De evaluatie was dus ook op maat."
- "Voor de evaluaties zorgen we zelf als opdrachtgever. De deelnemers vullen hiervoor een evaluatieformulier in. Over heel de lijn is dit meestal positief. We reageren niet op individuele ontevredenheden, maar als een bepaalde minder positieve ervaring vaker terug komt, grijpen we in. Eurospeak staat zeker open voor feedback en ze ondernemen ook onmiddellijk actie als er een bijsturing nodig is. Intern zorgt Eurospeak dan weer voor kwaliteitsbewaking doordat de docenten grondig gevormd en ook gevolgd worden. "
- "De evaluatie van het gehele traject, zowel vaktechnische opleiding als coaching gebeurt door ons als opdrachtgever. We wisselen de evaluaties uit met Eurospeak, en overleggen op basis hiervan waar we kunnen bijsturen. In dergelijke langlopende opdrachten is hier immers de kans toe. Ook Eurospeak doet een interne evaluatie, voornamelijk van de coaches. Dit gebeurt door observatie van de lessen door een collega, waarbij deze feedback geeft achteraf, met benoemen van de sterke punten en ontwikkelpunten. Op basis hiervan

sturen de coaches hun aanpak bij. Ook na de lessen zijn de trainers vaak beschikbaar voor vragen, en stellen ze zich flexibel op."

- "Er is een evaluatie van de cursisten dat achteraf met ons wordt teruggekoppeld in een helder en zeer verzorgd rapport. Zo krijgen we een goed beeld van waar de deelnemers staan, en of er eventueel extra uren training nodig zijn. Een evaluatie door de deelnemers heb ik geen weet van, maar als er ergens een probleem opduikt wordt er onmiddellijk bijgestuurd."

Relatiemanagement

Allen getuigen dat de samenwerking met de contactpersoon zeer vlot en professioneel verloopt. Vragen via mail of telefoon worden doorgaans de dag zelf beantwoord. Enkelen beklemtonen het aangename contact en de vriendelijke benadering.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We zijn heel tevreden over het contact met onze vaste contactpersonen binnen Eurospeak. Ze reageren steeds snel en adequaat. Dergelijke vlotte samenwerking hebben we niet met elke opleidingsinstantie."
- "De concrete afspraken over de planning maken we met een vaste contactpersoon die hier binnen Eurospeak voor instaat. De communicatie verloopt zeer vlot. Dit is voor mij een grote winst op vlak van efficiëntie omdat ik zelf veel trainingen moet organiseren. Als ik naar hen bel of een mail stuur krijg ik meestal de dag zelf nog antwoord of toch zeker een mail met de termijn waarop ze zullen antwoorden. Dat maakt ik niet bij elke trainingspartner mee."
- "Met alle contactpersonen van Eurospeak is het een zeer aangename samenwerking. Rechtstreeks met de docenten heb ik vanuit mijn functie weinig contact, maar ik weet dat ze bij Eurospeak intern zorgen voor hoge kwaliteit. We kunnen op hen vertrouwen, en als we vragen hebben of iets willen bespreken krijgen we zeer snel respons. We bellen mekaar regelmatig om af te stemmen over zowel inhoud als aanpak."
- "We hebben verschillende contactpersonen bij Eurospeak. Er is de coördinator die mee de brug vormt tussen de trainers en ons, en die samen met ons het project uitschrijft, er is een verantwoordelijke voor de planning en concrete afspraken, en tenslotte zijn er de trainers. Met iedereen is er een zeer professioneel en efficiënt contact. Ze reageren steeds snel en to the point. Het is een heel fijne en vlotte samenwerking en voelen aan dat we op dezelfde golflengte zitten."
- "Met de contactpersoon van Eurospeak loopt er een heel vlotte samenwerking. Je krijgt snel antwoord op vragen, zowel via mail als telefonisch. Het is een efficiënt en ook heel vriendelijk contact. Ik moet nooit iets twee keer vragen of achter hun veren zitten."
- "We hebben een vaste contactpersoon bij Eurospeak waar we steeds bij terecht kunnen. Het contact verloopt heel vlot. Als ik een vraag heb of afspraken wil maken, krijg ik nog de dag zelf antwoord. Op een offerte moeten we maximum drie dagen wachten. Dergelijke efficiëntie en professionalisme maak je niet overal mee. Het is heel plezierig samenwerken zo."

Administratie & Logistiek

Over de administratieve afhandeling zijn alle bevraagde klanten, behalve één tevreden tot heel tevreden. Een klant gaf aan dat de termijn waarop de facturen werden bezorgd voor hen iets te lang was. Allen appreciëren de flexibiliteit waarmee Eurospeak de locaties van de trainingen afstemt op de vraag van de klant. Bij de meesten vonden de sessies in het bedrijf zelf of op de locatie van de deelnemer plaats. In enkele gevallen vond de training in de gebouwen van Eurospeak plaats. De deelnemers waren hierbij positief over de bereikbaarheid en infrastructuur. Bij een aantal bevraagde klanten verliepen de trainingen on line, wat door hen positief werd geëvalueerd.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Op het administratieve luik heb ik niets aan te merken. De trainingen gingen door via Skype, ik vond dat zeker geen probleem in vergelijking met face to face omdat het individueel was."
- "Qua bereikbaarheid was de fysieke locatie voor mij perfect gelegen. De on line tools die we gebruikt hebben functioneerden prima. Er was mogelijkheid om power points te delen, en de technologie liet het nooit afweten. Ik vond dit wel een goede manier om de training ondanks de lockdown toch te kunnen laten doorgaan op een kwalitatieve manier."
- "Op administratief vlak verloopt alles correct. De trainingen vinden op locatie plaats of tegenwoordig ook on line. Ik hoor hier enkel positieve feedback over."
- "Het is een groot voordeel dat ze zowel locaties in Antwerpen als Brussel hebben. Ze komen ook ter plaatse in de bedrijven, maar het gebeurt dat de deelnemers zich ook naar de gebouwen van Eurospeak begeven voor de lessen. Alles is daar heel aangenaam ingericht, met een tof onthaal. Mensen voelen zich er direct thuis. Op hoe ze het on line leren aanpakken heb ik niet zo'n duidelijk zicht. Op administratief vlak verloopt alles

correct."

- "Op administratief vlak is er een open en transparante communicatie over tarieven en facturatie. De facturen zouden voor ons wel iets sneller mogen komen, nu is het vaak tot één à twee maanden na het traject en dat vinden we iets te lang. In het begin van het project kwamen de coaches naar de fysieke opleidingslocaties, maar sinds Corona verloopt alles online. Eurospeak stelt zich hier flexibel in op om gebruik te maken van de tools die voor de cursisten het meest toegankelijk zijn. Sommigen mensen beschikken niet over een laptop en dan vinden de coachings via videocall op de smartphone plaats. We zijn hier heel tevreden over."
- "Alle offertes en facturen zijn zeer duidelijk en transparant opgesteld. Ze zijn ook heel soepel op dat vlak. Als er last minute een sessie geannuleerd moet worden, dan gaan ze dit niet alsnog factureren. Er is een vertrouwen dat van twee kanten komt."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteit verhouding wordt door alle deelnemers behalve één goed tot zeer goed bevonden. De prijs die ze voor de training betalen en de tijd die ze erin investeren levert volgens hen de nodige meerwaarde op voor het bedrijf of voor hen persoonlijk. Eén klant vindt de tarieven aan de hoge kant in vergelijking met andere spelers in de markt. Bij aanbestedingen hanteert Eurospeak doorgaans concurrentiële tarieven.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De tijd die ik er in heb gestoken was zeker goed besteed, ik heb mijn doelstellingen bereikt. Nu is het zaak om de taal te blijven onderhouden zodat het niet terug verwatert."
- "De prijs-kwaliteit verhouding is gunstig, anders zou de opdracht ook niet aan hen zijn gegund. De prijs die ze vragen is zeker in verhouding tot de kwaliteit en de meerwaarde die de trainingen voor onze organisatie en de deelnemers hebben."
- "Prijs-kwaliteit is dit zeker in verhouding. Elke minuut die ik hierin geïnvesteerd heb is het waard."
- "De kwaliteit van de trainers en de inhoud van de trainingen is zeer goed, maar ik vind de tarieven vrij hoog in vergelijking met andere spelers in de markt."
- "We doen regelmatig marktonderzoek, en dat heeft uitgewezen dat ze aan een prijs werken die gemiddeld ligt in de markt. Dit staat zeker in verhouding tot de kwaliteit die ze bieden."
- "Eurospeak is niet de goedkoopste opleidingspartner op de markt, maar voor de kwaliteit die ze bieden en de vlotte samenwerking zijn ze hun prijs meer dan waard. In het traject verloopt alles efficiënt en dat betekent ook een kostenbesparing."

Algemene beoordeling

Algemeen zijn alle klanten tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Eurospeak waarbij één klant enthousiast is. De sterke punten die bij de meesten terugkomen zijn de flexibiliteit, het maatwerk, de deskundigheid en de betrokkenheid van de docenten, de professionele aanpak en de vlotte contacten. De kwaliteit van zowel inhoud als aanpak wordt door de deelnemers sterk gewaardeerd. Allen geven aan dat ze Eurospeak zouden aanbevelen aan anderen. De meesten kunnen niet onmiddellijk verbeterpunten benoemen. Een aantal suggesties voor de toekomst die werden vermeld zijn: de tijd die als nazorg tussen de sessies kan besteed worden, het nog meer expliciet maken van de inzet van digitale tools in de trainingen, en een mogelijk nog sterkere afstemming op de functie van de deelnemer in sectoren waar Eurospeak minder vertrouwd mee is.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Algemeen ben ik heel tevreden over de training die ik bij Eurospeak gevolgd heb. Ik zou hen ook aanbevelen aan andere bedrijven. De lesgever was zeer competent en de aanpak was professioneel. Ik vond dat de aanpak goed was afgestemd op wat ik nodig had. Als ik één suggestie mag doen, dat is om misschien de inhoud nog iets meer af te stemmen op de specifieke sector en vakterminologie. Maar ik begrijp dat dit niet evident is om dit voor elke sector apart waar te maken."
- "Over het algemeen zijn we tevreden tot heel tevreden over de samenwerking met Eurospeak. De trainers zijn allen bekwame mensen in hun domein, met de nodige pedagogische expertise. Ze stellen zich flexibel op, zijn gemakkelijk bereikbaar en de communicatie verloopt vlot. Het enige puntje is dat de tijd beperkt is voor ondersteuning tussen de sessies en nazorg, maar dit is ook eigen aan het werken met commerciële partners. De budgetten zijn immers begrensd en ik begrijp dat freelance trainers hun tijdsinvestering ook niet onbeperkt is. Ik zou hen alleszins aanbevelen aan andere collega's binnen en buiten onze organisatie."
- "Algemeen zijn we zeer positief over de samenwerking met Eurospeak. Als we de samenwerking met deze manier kunnen verder zetten dan ben ik gerust voor de toekomst. Ik zou hen zeker aanbevelen bij anderen."
- "Algemeen ben ik heel positief over de samenwerking met Eurospeak, zowel over de aanpak, als de trainer en

de communicatie. Ik zou niets kunnen bedenken dat zou kunnen verbeteren of veranderen. Ik zou hen zeker aanbevelen aan collega's."

- "Algemeen ben ik heel tevreden over de samenwerking met Eurospeak. Hun grote sterkte is dat ze zeer flexibel zijn en maatwerk leveren. Ze houden niet vast aan standaard pakketten of bepaalde principes waar ze niet van afwijken. Dit is het type partner waar we steeds naar op zoek gaan, zowel op vlak van kwaliteit als van flexibel omspringen met inhouden en vragen van verschillende types bedrijven en werknemers. Wat ze te bieden hebben is aangepast aan wat wij nodig hebben. Naar de toekomst toe ben ik benieuwd hoe ze op de trein van 'blended learning' gaan springen, waarbij fysieke en on line trainingen met mekaar gecombineerd worden. Ik weet op dit moment niet goed welke tools ze hiervoor in huis hebben, en hoe ze zich hierop aan het voorbereiden zijn."
- "Algemeen zijn we heel tevreden over de samenwerking met Eurospeak. Ze hebben de nodige expertise met het vakgebied en de doelgroep, het zijn stuk voor stuk geëngageerde mensen met een hoge betrokkenheid bij de doelgroep. Ze weten waar ze mee bezig zijn. Ze beschikken ook over de nodige know how om sterke aanbestedingsdossiers en tenders te schrijven, ook dat is een pluspunt. Intussen hebben we een vertrouwensrelatie opgebouwd en ik zou me op dit moment geen betere opleidingspartner kunnen voorstellen. Uiteraard zou ik hen aanbevelen."
- "Algemeen ben ik heel tevreden over de samenwerking met Eurospeak. Ik heb nog nooit klachten gehoord van de deelnemers, en ik zou niet direct weten wat er kan verbeteren. Het contact is ontzettend vlot en efficiënt, je weet dat je op hen kan vertrouwen. Het geeft me een gerust gevoel met hen te kunnen samenwerken, en als iemand het mij vraagt zal ik hen zeker aanbevelen."