

# Klanttevredenheidsonderzoek

The Square Mile

02-07-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van The Square Mile vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				50%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie③					
Natraject④			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van The Square Mile geeft aan dat de opleidingsaanbieder preferred supplier is voor hun organisatie. "Wij zijn met The Square Mile in contact gekomen via onze interne catalogus. Inmiddels is de maximale contractperiode helaas verlopen", aldus een referent. In veel gevallen heeft een marktvergelijking de doorslag gegeven. Enkelen vertellen: "Ze kwamen als beste uit de bus qua professionele ondersteuning. We hadden bovendien meteen een klik met hen" en "Van de drie partijen voelden zij aan als degene die het best maatwerk kon leveren." Anderen lichten de keuze voor The Square Mile ieder als volgt toe: "Wij waren op zoek naar een partner die ons werk uit handen kon nemen", "Wat mij in dit bureau aansprak is dat het heel persoonlijk was" en "De leraar Frans had al in een technische omgeving gewerkt en kon ook Duits geven."

Over het voortraject zijn alle referenten goed te spreken. Het verloopt in het algemeen vlot en goed: “Ze hebben geen lange wachttijden. Je wordt op een nette en correcte manier geholpen”, zegt een referent. Er wordt terdege doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. “Er wordt uitgebreid afgestemd met de leidinggevenden”, “Ik heb uitvoerig gesproken met de directeur over wat voor soort bedrijf wij zijn” en “De maatwerkwensen worden vooraf besproken met de contactpersoon en daarna met de trainer.” Een referent voegt nog toe: “De docent heeft van tevoren alle relevante documenten doorgelezen.” Er wordt ook onderzoek en navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de individuele deelnemer: “Er wordt altijd gefinetuned naar wat de mensen willen leren, bijvoorbeeld of ze meer op presentatie of schriftelijke vaardigheden gericht zijn. Daarmee wordt rekening gehouden bij de indeling in groepen” en “De deelnemers wordt gevraagd naar hun maatwerkwensen qua casussen en specifieke woorden en uitdrukkingen.” In de regel wordt per deelnemer het aanvangsniveau vastgesteld: “Alle deelnemers krijgen een intakegesprek in de vreemde taal. Op grond daarvan wordt hun nul-niveau bepaald. Op basis daarvan worden ze ingedeeld in groepen”, legt een referent uit. De uitslag van de testen wordt gecommuniceerd naar de opdrachtgever: “Ik krijg altijd een terugkoppeling over de uitslag van de begintest” en “Ik heb de uitslag van de testen op schrift gekregen en daarna telefonisch doorgesproken met de contactpersoon.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend positieve reacties op. De inhoud van de trainingen wordt er naar de mening van de referenten op inzichtelijke wijze in omschreven. Ook de financiële kant van de zaak is helder. Enkele referenten: “Ze zetten het meteen goed op papier” en “Het opleidingsprogramma is duidelijk. Het geeft een goed beeld van de inhoud van de opleiding en de kosten.” Eén van de referenten plaatst nog wel een kritische noot: “Ik vond de offerte vrij zakelijk en miste een beetje het maatwerk. In de praktijk heeft het wel heel positief uitgepakt.” Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen worden beoordeeld als interactief en inhoudelijk relevant: “Ik zie in de evaluaties geen wanklank terug. De kwaliteit is consistent heel goed”, “De deelnemers zijn tevreden over het niveau en de interactie”, “De docenten gaan ter plekke in op de behoeften van de cursisten”, “Er wordt in kleine groepjes geoefend in het gebruik van specifieke termen” en “Het is heel intensief. Er wordt van de eerste tot de laatste minuut Duits gesproken, er is geen ontkomen aan.” De inhoud komt overeen met wat er in de offerte staat en is in voldoende mate aangepast aan de maatwerkwensen: “Het doel was om te oefenen met het voeren van hypotheekgesprekken in het Engels. Dat is wat er gedaan is”, “De deelnemers zijn zoals afgesproken bezig geweest met het sturen en beantwoorden van e-mails maar ook met een stukje advies naar klanten toe”, “Het vaktechnisch Engels dat in de les wordt gebezigd is afgestemd op de accountancy” en “Ik wilde vooral de veiligheidskundige kant benadrukt hebben. Dat is gebeurd. Er is op alle fronten gewerkt: aan het lezen, het schrijven en het spreken.” Iemand voegt nog toe: “Indien gewenst werd er van het cursusmateriaal afgeweken en een stukje persoonlijke interesse meegepakt om het gesprek op gang te brengen.” De opdrachtgever wordt tussentijds op de hoogte gesteld van de vorderingen. Indien nodig, is bijstelling mogelijk: “Als opdrachtgever ontvang je standaard de uitslag van tussenevaluaties met de deelnemers en tussentijdse beoordelingen zodat je op de hoogte blijft van de voortgang van de cursisten. Wat dat betreft zitten ze er bovenop” en “Wijzigingen zijn bijna nooit nodig, maar als er iets aangepast moet worden trekken de docenten zelf aan de bel. Er is altijd een oplossing mogelijk, zoals overplaatsing van een deelnemer naar een andere groep.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij worden beoordeeld als deskundig en didactisch vaardig. “De docenten van The Square Mile krijgen van onze mensen altijd heel hoge cijfers”, “Het zijn meestal native speakers”, “De meeste docenten hebben meerdere klanten in de accountancy. Dat heeft zo zijn voordelen”, “Ze weten de deelnemers goed op hun gemak te stellen en in te gaan op hun behoeftes” en “De deelnemers geven aan dat de docenten heel flexibel meedenken over lesstof op maat.” Men spreekt ook zijn waardering uit over de persoonlijke kwaliteiten van de docenten en hun toewijding: “De trainer was een heel prettig persoon, fantastisch!”, “De trainer had de kwaliteit om mensen persoonlijk te kunnen enthousiasmeren” en “De docenten zijn uiteraard niet in onze sectoren werkzaam maar ze hebben zich er enorm goed in verdiept.” Een referent voegt nog toe: “Ik kreeg bij aanvang van het traject de keuze uit twee docenten. Met de eerste had ik meteen zo'n klik dat ik met de tweede niet eens in gesprek heb hoeven gaan. Het is een goede beslissing gebleken.”

### **Trainingsmateriaal**

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit boeken en mappen. Verder bieden de docenten artikelen en oefeningen op maat aan, zowel op papier als digitaal. Een deel van het materiaal wordt van tevoren aan de cursisten toegestuurd. Een greep uit de reacties: “Het boek ‘Business English’ was erg goed. Verder hebben we nog wat oefeningen op papier meegekregen”, “Afhankelijk van de behoeften van de groep worden er grammaticaboeken, woordenboeken en mappen met opgaven aangeboden. De cursisten ontvangen het voorafgaand aan de cursus”, “De trainer heeft materiaal op mijn vakgebied opgezocht”, “Het materiaal wordt zorgvuldig samengesteld op basis van de intake”, “De deelnemers hebben digitale oefeningen gekregen”, “De docenten gaan op zoek naar allerlei materiaal zoals artikelen op internet. Ze kijken daarbij naar onze organisatie en omgeving” en “Ik heb stukken aangeleverd en de docent kwam in reactie daarop met relevante krantenartikelen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het staat allemaal op papier. Het zou wel wat meer richting het digitale mogen. Met behulp van e-learning in de vorm van schrijf- en luisteroefeningen zou het wat meer afgestemd kunnen worden op de wensen en behoeften van de deelnemers.” Een overigens tevreden gestemde referent zet nog een kanttekening: “Ik wilde de veiligheidskundige kant benadrukt hebben maar in het boek stonden ook economische en financiële artikelen. Aan die zware kost had ik niet zoveel. Het boek is in overleg vrij snel vervuld voor materiaal op maat.”

### **Accommodatie**

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat er uitsluitend sprake is van in-company opleidingen.

### **Natraject**

Op één neutraal gestemde na zijn allen die het natraject een score toekennen er tevreden over. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. Aan het einde van de cursus wordt het eindniveau van de cursist bepaald. Opdrachtgever zowel als deelnemer ontvangen hiervan een schriftelijk verslag: “In het rapport staat hoe de cursist gegroeid is en waar hij nu ongeveer staat”, “Je krijgt aandachtspunten mee en een advies voor een eventuele vervolgtraining” en “Ze geven je handige tips mee naar huis.” De deelnemers ontvangen een certificaat waarop het bereikte niveau vermeld staat. Ook krijgen zij een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. In de regel neemt de accountmanager contact op met de opdrachtgever om de uitkomsten van de evaluaties te bespreken. Bij die gelegenheid wordt er ook ingegaan op de vorderingen van de individuele deelnemers. Eventuele feedback van de opdrachtgever over de training wordt serieus genomen: “We hebben weleens een opmerking geplaatst over het maken van afspraken. Daar is meteen actie op gekomen”, zegt een referent. Meerderen tonen hun tevredenheid over de nazorg aan de individuele deelnemer. “Je krijgt de contactgegevens van de docent zodat je naderhand hem altijd nog vragen kunt stellen” en “Ik mail de trainer nog weleens als ik op zoek ben naar een specifieke term.” Men is tevreden over de mogelijkheden tot opvolging: “Een vervolgtraject is altijd mogelijk”, zegt een referent. Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: “Er wordt niet na verloop van tijd nog eens contact opgenomen om na te vragen hoe het staat en of je nog behoefte hebt aan een vervolgtraining.”

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen toont men zich positief: "The Square Mile krijgt hoge cijfers. Er wordt maar zelden lager dan een acht gescoord", "Ik ben heel tevreden. Ik heb in het verleden ook een andere partij gehad. Daar is vaak kritiek op geweest. De beoordelingen die The Square Mile krijgt zijn veel beter", "Ik kan heel goed merken dat ik vooruit ben gegaan. Ik wil in de toekomst verder bij The Square Mile", "Je ziet altijd groei bij de mensen", "Tot nu toe hebben de deelnemers er altijd veel aan gehad", "De meeste cursisten maken de stap naar het volgende niveau" en "Je ziet dat mensen meer zelfvertrouwen hebben. Ze zijn niet meer zo bang om een fout te maken."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. Op de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail heeft men niets aan te merken. Ook qua accuratesse, snelheid en flexibiliteit voldoet het organisatorisch en administratief handelen van The Square Mile ruimschoots aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: "Ze koppelen snel terug", "Ze zijn heel correct. Indien er niet meteen iemand beschikbaar is, word ik snel teruggebeld", "Als er wijzigingen zijn dan licht The Square Mile de mensen netjes in", "Er wordt goed met ons meegedacht of wij het beste groeps- of individuele trajecten kunnen afnemen" en "Wij willen vaak aanpassingen hebben in de planning. Zij zijn daar heel flexibel in." In veel gevallen is er sprake van een vaste contactpersoon voor administratief-organisatorische zaken. "Ons vaste aanspreekpunt denkt ook wel mee over inhoudelijke zaken", voegt een referent nog toe.

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Geen van de referenten kan bevestigen dat The Square Mile een nieuwsbrief uitbrengt. Enkelen geven wel aan zo nu en dan een mailing te ontvangen: "Ze sturen ons soms een update over het geld dat ze inzetten voor goede doelen", "Ik krijg af en toe een mailtje over waar ze mee bezig zijn of met nieuws over een aanbieding of subsidies." In sommige gevallen is er met enige regelmaat contact met een accountmanager: "Onze vaste contactpersoon doet regelmatig navraag hoe het ermee staat. Hij doet dat niet al te opdringerig", "We worden nog weleens gebeld om ons te wijzen op mogelijkheden voor subsidies. Heel attent!" en "Onze relatie met de accountmanager is heel persoonlijk. Het bevalt goed. Hij staat open voor feedback en dat waardeer ik zeer." Een referent voegt nog toe: "Wij waren volgens onze regelgeving helaas verplicht het contract na zoveel jaar te beëindigen. Het is op een prettige manier afgesloten." Twee van de tien referenten geven geen oordeel over het relatiebeheer omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten die hun mening geven op dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: "We hebben hen vergeleken met anderen. Ze zaten er qua prijs mooi tussenin", "Ik vond het best prijzig maar de kwaliteit was goed. Het was het waard", "Ik heb drie jaar geleden de prijzen vergeleken. Ze zaten ergens in het midden. Qua offerte en gesprekken staken ze er ver bovenuit. We zijn nog steeds heel tevreden over de communicatie en de inhoud" en "De prijs is in verhouding met de professionele uitstraling en de kwaliteit van wat ze leveren. Er zullen er ongetwijfeld zijn die goedkoper zijn maar ik heb vertrouwen in The Square Mile." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Wij krijgen van de leidinggevenden terug dat er door de hoogte van de prijs er soms minder gebruik van gemaakt door medewerkers. Dit heeft gemaakt dat ik van plan ben men mij nu meer in andere aanbieders te gaan verdiepen." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Wij hebben een keer een aantal trainingen tegelijk gedaan, waaronder een groepstaaltraining en een paar individuele trajecten. Ik had toen wel iets meer korting verwacht." Twee van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van The Square Mile zijn de referenten unaniem positief. Gevraagd naar de sterke kanten van the Square Mile, wijst men allereerst op de inhoudelijke kwaliteit en het maatwerk: "Ze leveren kwaliteitstrainingen af", "Op de inhoud hebben wij niets aan te merken", "Wat ik terugkrijg is dat de docent zeer goed inspeelt op de vraag", "Ze richten het helemaal in naar onze wensen en naar wat wij nodig hebben" en "Als je plotseling een heel andere materie wilt bespreken dan kan dat." Ook qua randvoorwaarden wordt naar de mening van de referenten maatwerk geleverd: "Als wij om iets vragen, dan gaan zij daarvoor aan het werk. Ze hebben bijvoorbeeld een Engelse webpagina gemaakt toegespitst op onze organisatie" en "Ze zijn heel flexibel in het regelen van trainingen op locatie. Ze komen altijd naar het betreffende regiokantoor toe", aldus enkelen. Een referent voegt nog toe: "Wat ik prettig vind bij The Square Mile, is dat iedereen van tevoren getest en aan de hand van de score ingedeeld wordt." Men is zeer goed te spreken over de samenwerking met het bureau. Men beschrijft The Square Mile als een prettige, betrouwbare, proactieve en betrokken partner en zegt: "Ze zijn professioneel, denken mee en schakelen snel", "Afspraak is afspraak bij the Square Mile. Je kunt erop vertrouwen dat je compleet wordt ontzorgd", "Het contact is heel persoonlijk. Ze vragen regelmatig of het goed gaat" en "Ze geven je goede tips. De directeur heeft laten weten dat ik altijd kan bellen. Je krijgt het gevoel dat je niet zomaar een nummer bent." Desgevraagd bevestigen allen dat zij genegen zijn de maatwerkopleidingen van The Square Mile aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met The Square Mile op 02-07-2019.

### Algemeen

The Square Mile is gespecialiseerd in zakelijke taaltrainingen op maat. Het taalinstituut is vooral actief voor bedrijven, non profits en (semi) overheid. The Square Mile richt zich met name op co-creatie. Men streeft ernaar in nauwe samenwerking met de opdrachtgever de trajecten invulling te geven. Hierbij brengt de opdrachtgever vooral kennis in, waarna The Square Mile vervolgens de vertaling maakt naar een concrete training. Om dit te realiseren is een gedegen en intensief voortraject vereist. In het voortraject is uitgebreide aandacht voor de leerwensen vanuit het bedrijf. Daarnaast is er ook oog voor de individuele leerdoelen van de deelnemers en kijkt men welke trainingsvormen het beste aansluiten bij de leerstijl. De maatwerktrajecten bieden mogelijkheden voor zowel individuele deelnemers als groepen. In alle trajecten plaatst het instituut de klant centraal en adviseert men welk traject het meest optimale rendement oplevert. The Square Mile is in 2002 opgericht door Richard Brame. Sindsdien is het taalinstituut stabiel groeiende.

### Kwaliteit

In de samenwerking plaatst The Square Mile het bedrijf en de mensen die met hen samenwerken centraal. Men investeert in goede relaties met trainers en de backoffice om kwalitatief hoogwaardige trajecten te kunnen leveren. De backoffice bestaat uit tien mensen die maandelijks bij elkaar komen. Zij werken nauw met elkaar samen in teams. Alle grote accounts kennen een primair en een secundair aanspreekpunt waardoor men snel kan schakelen en flexibel kan inspelen op de wensen van de opdrachtgever. Daarnaast heeft men de beschikking over een pool van circa 110 trainers met wie men intensief contact onderhoudt. Van trainers wordt ondermeer verwacht dat zij na de eerste les feedback geven. De intake wordt als een momentopname gezien en met de feedback van de trainer kan men verifiëren of men de juiste inschatting heeft gemaakt. Na twee lessen belt de coördinator met de deelnemer om te kijken of alles naar verwachting verloopt. Deze werkwijze kenmerkt de handelwijze van The Square Mile. In alle protocollen staat de werkwijze nauwgezet per fase omschreven. Vanwege de kwaliteitsbewaking vormen ook de evaluaties een belangrijke graadmeter voor de totale serviceverlening. Met trainers is er regelmatig overleg. Om hen te faciliteren organiseert men regelmatig kleinschalige workshops over specifieke aandachtsgebieden als 'taal en dyslexie'. Daarnaast regelt The Square Mile regelmatig trainersbijeenkomsten, zodat trainers de mogelijkheid hebben om met elkaar te netwerken en van gedachten te wisselen over het vakgebied.

### Continuïteit

Naar de filosofie van The Square Mile is het leereffect het grootst als deelnemers face to face les krijgen. Onderliggende vragen als: hoe leer je, hoe ging het vroeger op school, vond je taal leuk, waar heb je het voor nodig en heb je collega's om mee te oefenen, vormen een belangrijke basis om zo goed mogelijk in te spelen op de individuele behoefte van de deelnemer en de persoonlijke leerstijl. Vanuit deze visie kiest men niet voor een e-learning omgeving. Wel kijkt men naar de toegevoegde waarde van potentiële digitale leermiddelen om methodieken te verrijken, zoals YouTube filmpjes en diverse quiz-formules. The Square Mile beschikt over een groot netwerk en loyale trainers. De goede ervaringen en mond-tot-mond reclame genereren veel (new) business. Daarnaast heeft men goede contacten met intermediaire partijen en besteedt men veel tijd en aandacht aan aanbestedingsprocedures. Gezien de opnieuw goede resultaten van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van The Square Mile voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Al vanaf het begin af aan kent The Square Mile een hoge klantwaardering, zoals blijkt uit de Cedeo-klanttevredenheidsonderzoeken. In een prijsgevoelige markt steekt het bureau er al jaren bovenuit. The Square Mile is een solide partner gebleken omdat men kwaliteit en flexibiliteit hoog in het vaandel heeft staan. Zo roemen de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, de deskundigheid en professionaliteit van de trainer evenals de betrokken opstelling van de overige medewerkers. Ook wordt het feit dat trainers expertise hebben van, en bekend zijn met, specifieke branches/vakgebieden als een pré gezien. The Square Mile besteedt veel tijd en aandacht aan het voortraject. Hierdoor sluiten trainingen goed aan op de belevingswereld van individuele deelnemers. Daarnaast kennen de trajecten in de uitvoering een praktische insteek waarmee de transfer van theorie naar praktijk geborgd is. De oprechte interesse, zorg en aandacht voor de klant en de meetbaarheid van het geleerde, zijn eveneens goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van The Square Mile.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)