

Klanttevredenheidsonderzoek

Iber Lengua Taal & Cultuur BV

24-09-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Iber Lengua Taal & Cultuur BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③			10%	20%	30%
Natraject④			10%	50%	30%
Organisatie en Administratie⑤			10%	60%	30%
Relatiebeheer				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent scoort niet.
- ③ Vier referenten scoren niet.
- ④ Een referent scoort niet.
- ⑤ Twee referenten scoren niet.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Van alle opdrachtgevers die maatwerktrainingen bij Iber Lengua Taal & Cultuur B.V. (Iber Lengua), hebben ingekocht, heeft een aantal op het Internet gezocht naar een geschikte aanbieder. Anderen zijn via collega's, vrienden of een brancheorganisatie bij het bureau terecht gekomen. Een paar referenten zeggen dat zij al meermalen gebruik hebben gemaakt van het aanbod van Iber Lengua. De redenen die de keuze voor het bureau hebben bepaald worden door de ondervraagden als volgt benoemd: "De eerdere goede ervaringen", "Het absolute maatwerk", "Goede aanbeveling, die vertrouwen heeft geschapen", "Het uitgebreide aanbod", "Prijs/kwaliteitverhouding", "Gemoedelijke sfeer", "Hoog serviceniveau" en "Gunstige ligging en de uitleg sprak erg aan." Een opdrachtgever merkt nog op: "Het bureau sprong er gewoon uit door hun persoonlijke benadering en daarbij sloot het aanbod heel goed aan bij onze wensen."

Het is duidelijk dat in het voortraject veel aandacht wordt besteed aan de inventarisatie van de doelen en de inleving in de situatie van de deelnemers. De oriënterende gesprekken vinden om die reden regelmatig plaats op het kantoor van de opdrachtgever. Het intakegesprek met de toekomstige deelnemers wordt altijd door de trainer zelf gedaan, zodat deze het niveau kan bepalen en vervolgens, in overleg met het pedagogische team van Iber Lengua, de leerstof geheel op maat kan afstemmen. Hierbij worden ook de doelstellingen omschreven en vastgelegd. Van een vrij jonge deelnemer werd door de opleider ook de moeder bezocht, waarna het contact met haar werd aangehouden. De ondervraagden spreken zich unaniem positief uit over de wijze waarop het voortraject van Iber Lengua vorm heeft gekregen. “De samenwerking was uitstekend, ik ben uitermate tevreden”, vertelt een enthousiaste referent en een ander zegt: “Mijn bedoelingen waren voor hen direct duidelijk.”

Opleidingsprogramma

Het is duidelijk dat de informatie uit het voortraject door Iber Lengua in alle gevallen heeft geresulteerd in een zeer goed afgestemd opleidingsprogramma. Een referent merkt hier op: “Het was helemaal toegesneden, nog meer dan waar ik om gevraagd had” en een ander zegt: “Ja helemaal gericht op woorden en termen van ons bedrijf”, en tot slot een derde: “Echt persoonlijk afgestemd, maar ook op de branche.” De flexibiliteit om het programma op basis van evaluaties bij te stellen wordt door de referenten zeer gewaardeerd. “De reacties van de deelnemers zijn erg positief, we zijn ook zeer tevreden over het behaalde niveau”, vertelt een opdrachtgever. Ook de offertes waren helder, duidelijk en volgens afspraak, zoals een van de referenten het omschrijft: “Prima, heel netjes uitgewerkt; ze denken keurig met je mee.”

Uitvoering

De tevredenheid over de uitvoering van de opleidingen is zeer hoog, meer dan de helft van de respondenten scoort met zeer tevreden. Aan alle verwachtingen van de referenten omtrent de uitvoering werd voldaan, het programma is geheel conform de afspraken uitgevoerd. De tevredenheid vloeit vooral voort uit het echte maatwerk en het gebruik van eigen casuïstiek. Een referent merkt op: “Alles werd tot in de puntjes behandeld” en een ander: “Er was veel ruimte voor vragen en er werden goede voorbeelden gegeven. Een belangrijk onderdeel was het aanleren van branchespecifieke eigenschappen.” Het gebruik van diverse werkvormen zoals converseren, telefoongesprekken voeren en schriftelijke oefening, gaf voldoende afwisseling tussen de theoretische en praktische onderdelen. Een referent vertelt dat hij aan het eind in staat was in het eigen bedrijf een presentatie in het Duits te houden. Door regelmatige evaluaties kon het programma steeds beter individueel worden afgestemd. De opleiders namen alleen dan contact met de opdrachtgevers op wanneer hiervoor een aanleiding was.

Opleiders

Ook de opleiders van Iber Lengua oogsten veel lof: evenals bij de uitvoering scoort ook hier meer dan de helft van de ondervraagden met zeer tevreden. In het algemeen vindt men de opleiders zeer deskundig en ervaren, maar ook uitgerust met de benodigde didactische vaardigheden, zoals een goede overdracht, betrokkenheid, prettige omgang en flexibiliteit. Een aantal uitspraken van de ondervraagden maken dit goed duidelijk: “Fantastische opleider, die een goede klik had met de deelnemers, ze op hun gemak stelde en vanaf de eerste dag alleen Nederlands met hen sprak”, “Een heel leuk iemand, met een rustgevende aanpak, die mij stimuleerde waardoor ik graag in de boeken dook en erg gemotiveerd werd”, “Een bijzonder prettig en deskundig persoon, met een goede uitleg, prettige werkwijze en die een veilige sfeer creëerde”, “Een prima opleider, die weet waarover het gaat, met het vak bezig is en mij goede handvatten heeft gegeven; er was een klik, echt perfect” en “De opleider is zeer deskundig, heel erg betrokken en erg vriendelijk. Hij gaf mij ook buiten de les informatie en was altijd te bereiken.” Het is duidelijk dat alle cursisten een goede begeleiding hebben ontvangen van de opleiders van Iber Lengua.

Trainingsmateriaal

Ook het door Iber Lengua aangereikte trainingsmateriaal is van goede kwaliteit. Op de eerste lesdag werd het aan de cursisten uitgereikt. Het omvatte in de meeste gevallen een map met inhoud, netjes gerubriceerd en zeer op maat toegesneden, aangevuld met boeken en een video en/of cd. Gedurende de cursus werd het materiaal uitgebreid, afhankelijk van wat er tijdens de les naar voren kwam. De opleiders waren zeer creatief in het meenemen van krantenknipsels, oefenmateriaal of toepasbare kopieën van bijvoorbeeld artikelen. Men is het erover eens dat het geheel netjes en zeer verzorgd oogt. "Het was een hele tas vol", aldus een van de referenten en een ander merkt op: "Het was allemaal heel professioneel." Door menig deelnemer wordt het nog regelmatig ter hand genomen als naslagwerk. Een opdrachtgever vindt dat de bruikbaarheid als naslagwerk eigenlijk beter kan en vertelt dat de map veel te dik en onhandig is, waardoor er nauwelijks ruimte is voor nieuwe kopieën.

Accommodatie

Op één referent na spreken de ondervraagden zich ook positief uit over de gebruikte opleidingslocatie in Haarlem. Men is tevreden over de bereikbaarheid van het gebouw, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Er is voldoende parkeergelegenheid en die is kosteloos. De uitstraling van het leslokaal is prima, het heeft een goede sfeer en is goed gefaciliteerd. "Het heeft een beetje een huiskameridee", aldus een referent. Ook de verzorging van de inwendige mens laat niets te wensen over, er is voldoende koffie, thee en frisdrank voorhanden. "Alles stond netjes klaar", vertelt een van de cursisten. De neutraal scorende referent is wel tevreden over de bereikbaarheid en faciliteiten en vindt dat er een uitstekende sfeer heerst, maar vindt het leslokaal een beetje gedateerd. Vier referenten geven aan dat zij de lesaccommodatie niet kennen omdat de trainingen incompany zijn uitgevoerd. Zij geven aan dat zij van de deelnemers nooit klachten hebben gehoord.

Natraject

Aan de het eind van het traject wordt een toets afgenomen om de progressie te kunnen vaststellen. Op basis van deze uitslag wordt een certificaat aan de deelnemers uitgereikt of toegezonden. De eindevaluatie met de deelnemers vindt zowel mondeling als schriftelijk plaats en afhankelijk van de afspraken worden de opdrachtgevers via een rapport of nagesprek op de hoogte gebracht van de resultaten. Een referent verklaart: "De terugkoppeling naar ons is tot in de puntjes geregeld tijdens een gesprek, waarbij we ook een rapportagemap ontvangen." Een ander vertelt: "Tijdens een leuke bijeenkomst met Spaanse tapas werden de certificaten uitgereikt." In de meeste gevallen worden de deelnemers en/of opdrachtgevers geïnformeerd over de mogelijkheden voor implementatie die men te bieden heeft en soms wordt hier ook gebruik van gemaakt. Een referent is matig tevreden over het natraject omdat men soms de terugkoppeling vergeet, zodat onduidelijkheid ontstaat over de voortgang en hij het bureau er vaak aan moet herinneren om de certificaten op te sturen. Om deze redenen wordt door hem neutraal gescoord. Men is unaniem tevreden over het bereiken van de doelstellingen en de resultaten die in de praktijk zichtbaar worden. Enkele voorbeelden: "Ja, ik correspondeer nu al met de leveranciers in het Spaans", "De jongen is zo getalenteerd en gemotiveerd en de aanpak van Iber Lengua zo goed, dat hij na drie weken al Nederlands spreekt", "Het geeft heel veel rust, het werk op de Engelstalige afdeling is verbeterd, men heeft meer kennis en zelfvertrouwen gekregen", "Ik heb nu geen angst meer om telefonische gesprekken aan te gaan" en "De expats spreken vrij snel al goed Nederlands, de gesprekken lopen veel vlotter."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Iber Lengua functioneert naar volle tevredenheid van de opdrachtgevers. Men is goed bereikbaar per telefoon of via de e-mail, toont flexibiliteit wanneer nodig, komt de afspraken na en zorgt voor tijdige toezending van aangevraagde informatie en materialen. Enkele uitspraken die dit bevestigen zijn: "Ze zijn heel erg flexibel en passen zich gauw aan", "We kunnen ze altijd bellen of mailen en we ontvangen snel antwoord", "Ik ben zeer tevreden" en "Het is allemaal in orde." Een referent is over een onderdeel minder tevreden en scoort hiervoor neutraal: "Het enige kritiekpuntje is dat zij soms achterlopen met de facturatie, wat lastig is omdat wij met factuurbevestigingen werken."

Relatiebeheer

Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer, maar alle overigen spreken zich hierover positief uit. Het is duidelijk dat alle contacten via vaste aanspreekpunten verlopen en men omschrijft deze als: "Prima, meedenkend en betrokken", "Plezierig en klantgericht" en "Zeer prettig, betrokken, enthousiast en meelevend." Een paar referenten geven aan dat zij een nieuwsbrief, e-mails of mailings ontvangen om de klanten te informeren over de nieuwste ontwikkelingen binnen het instituut. De anderen weten dit niet precies, maar zeggen daar geen speciale wensen voor te hebben omdat zij toch wel weten hoe en waar zij hen kunnen benaderen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De reacties op de vraag naar de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle positief. De meeste referenten zien deze verhouding als marktconform, maar een referent vindt dat deze daar iets boven ligt. "Het is altijd duur, maar in verhouding met de kwaliteit en in vergelijking met andere offertes ben ik tevreden", verklaart een opdrachtgever eerlijk. Twee anderen sluiten zich bij deze mening aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan men stellen dat uit het onderzoek is gebleken dat alle opdrachtgevers met tevredenheid terugkijken op de uitgevoerde opleidingstrajecten van Iber Lengua en op de samenwerking met het bureau. De helft van de referenten scoort met tevreden en de andere helft met zeer tevreden. Deze enthousiaste reacties komen voort uit de ervaring met een aantal sterke punten van het bureau, waarvan zij noemen: "Het absolute maatwerk", "De één op één trainingen", "Kwaliteit", "De persoonlijke benadering", "Flexibiliteit", "Kennis van en verdieping in de organisaties", "Deskundige en betrokken docenten", "Laagdrempeligheid", "Gemoedelijke sfeer", "Branchegericht lesgeven" en "Het meedenken met de klant, ook wat betreft de offertekant." Toch noemen de opdrachtgevers naast deze positieve klanken ook een paar punten die in aanmerking komen voor verbetering en omschrijven deze als volgt: "Betere informatie over het huiswerk, in werkelijkheid is het namelijk veel meer dan wordt aangegeven", "De evaluaties qua doelstellingen wat duidelijker omschrijven", "Iets gemakkelijker met de lesuren omgaan" en "Aanpassing van het lesmateriaal." Tot slot zeggen alle ondervraagden dat zij in ruime mate bereid zijn om Iber Lengua aan anderen aan te bevelen. Een aantal van hen zegt dat zij dat al eens hebben gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Iber Lengua Taal & Cultuur BV op 24-09-2009.

Algemeen

Iber Lengua Taal & Cultuur BV (verder Iber Lengua genoemd) wil te boek staan als een kwalitatief hoogstaand taal- en cultuurbureau. Haar mission statement luidt: 'Wij streven ernaar niet het grootste, maar het beste bureau op de Nederlandse markt te zijn'. Daarbij zijn klantgerichtheid, betrokkenheid, flexibiliteit en (gecontroleerde) kwaliteit van de dienstverlening essentiële factoren, waarmee Iber Lengua zich onderscheidt in de markt. Een ander aspect dat volgens het bureau van doorslaggevend belang is voor succes, is een goed en consequent relatieonderhoud, naar de klanten én naar de eigen medewerkers. Iber Lengua is zowel gespecialiseerd in maatwerktrajecten voor groepen in organisaties als in intensieve individuele cursussen, die worden verzorgd in het eigen opleidingscentrum in Haarlem. Taal en cultuur zijn gelijkwaardige ingrediënten in de trainingen in 18 verschillende talen, vanuit de overtuiging dat cultuuraspecten essentieel zijn bij het ontwikkelen van taalvaardigheid. De positieve sfeer die de leeromgeving in het kantoor van Iber Lengua uitstraalt is weloverwogen gecreëerd en bedoeld om het leren te faciliteren. Het instituut besteedt veel aandacht aan het voortraject. Dit vanwege het relatief zware karakter van de trainingen, onder het motto: "Men moet weten waar men aan begint." De intake omvat een behoeftenanalyse en een kennistest, waarna middels een intake door een docent de mondelinge vaardigheden in kaart gebracht worden. Het pedagogische team van Iber Lengua bepaalt vervolgens, en indien van toepassing ook in samenspraak met de docent, het programma. Met het oog op de garantie van de continue kwaliteit wordt het 'voorwerk' voor de trainingen door het bureau gedaan, en krijgt de docent 'kant en klaar' lesmateriaal aangereikt. Het instituut stelt zich bij de planning van de trainingen uitermate flexibel op. Het voor de klant passende moment staat hierbij centraal.

Kwaliteit

Iber Lengua werkt vanuit een duidelijk omschreven kwaliteitsvisie: volledige betrokkenheid bij haar producten, klanten en medewerkers is het uitgangspunt van elk handelen. Concreet gesteld heeft Iber Lengua een eigen lesmethode ontwikkeld, die neerkomt op intensieve (persoonlijke) begeleiding met een hoog (en gegarandeerd) rendement, gekoppeld aan gedegen kennis van de sociale en zakelijke cultuur van het betreffende land. Daarnaast besteedt het instituut veel tijd aan het ontwikkelen van lesmateriaal gericht op branche- en functiespecifieke taaltoepassingen. Deze werkwijze komt de kwaliteit van de maatwerktrainingen zeker ten goede. Ook de kwaliteit van de eigen docenten ligt Iber Lengua na aan het hart. De docenten zijn veelal (near)-native speakers met ruime onderwijservaring. De trainerssupervisor speelt een belangrijke rol bij de verdere professionalisering van de docenten, middels begeleiding en coaching. Persoonlijke OntwikkelingsPlannen liggen aan de basis van de deskundigheidsbevordering, die onder meer interne trainingen omvat. Deze hebben, naast vakinhoudelijke bijscholing, ook ten doel de Iber Lengua methodiek en filosofie bij te brengen en te onderhouden.

Continuïteit

Dat de kernwaarden van Iber Lengua, persoonlijke betrokkenheid, professionaliteit, een veilige sfeer, klantgerichtheid en kwaliteit, tot goede resultaten leiden wordt niet alleen geïllustreerd door de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek; ook het feit dat klanten naar eigen zeggen 'altijd terugkomen' bevestigt de kwaliteit van de dienstverlening. Branchespecifieke opleidingen, waarmee Iber Lengua zich onderscheidt in de markt, leveren eveneens een bijdrage aan de waardering voor het instituut. Deze trainingen worden verzorgd door docenten met ruime kennis van het vakgebied, wat nadrukkelijk bijdraagt aan het leereffect ervan.

Het instituut streeft een planmatige, beheerste groei na; het feit dat Iber Lengua ook in de huidige economische situatie nog groei realiseert vormt een bevestiging van de kwaliteit. De kwaliteitsgarantie van Iber Lengua bewijst dat het instituut overtuigd is van haar kwaliteit: als de deelnemer zich aan de afspraken houdt en minimaal 90 % van de tijd aanwezig is, garandeert het instituut dat de vooraf afgesproken doelstellingen gehaald zullen worden. De diversiteit van het klantenbestand levert een bijdrage aan de continuïteit; dat geldt ook voor de samenwerking met brancheorganisaties, zoals het Groothandelsfonds AGF en de Kamer van Koophandel. Op grond van de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de gewaardeerde positie in de markt en de gerichte zorg voor kwaliteit, acht Cedeo de continuïteit van Iber Lengua gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Iber Lengua doet vooraf altijd een behoefte-inventarisatie en brengt advies uit aan de klant over de opzet en inhoud van het traject. Dit gebeurt zorgvuldig, inclusief het opstellen van (haalbare) doelen, zodat ieders verantwoordelijkheid duidelijk is. Tijdens de uitvoering van de cursus is er altijd, ook buiten de reguliere lessen, mogelijkheid tot persoonlijke ondersteuning: de docent fungeert nadrukkelijk als persoonlijk begeleider. Tijdens de trajecten zijn er drie zogenaamde 'meetpunten' om na te gaan of alles naar wens verloopt, waarna de opdrachtgever terugkoppeling ontvangt over de voortgang. Multimedia toepassingen worden ingezet om de cursist praktische taal oefeningen te laten doen. Verder zorgt het feit dat Iber Lengua zich goed inleeft in bedrijfsprocessen en beschikt over de nodige branche kennis, voor een optimale aansluiting bij de (toekomstige) praktijk van de deelnemers en voor maximale 'bruikbaarheid' van het geleerde.

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