

Klanttevredenheidsonderzoek

Iber Lengua Taal & Cultuur BV

11-10-2011



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.....	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....	10

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 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 jaaromzet 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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie④				30%	20%
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie⑤				30%	50%
Relatiebeheer⑥				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent geeft geen score
- ③ Eén referent onthoudt zich van score
- ④ Vijf respondenten geven geen score, omdat de cursussen incompany plaatsvonden of op een externe locatie geregeld door andere cursisten
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van score
- ⑥ Twee geïnterviewden geven geen score
- ⑦ Eén respondent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Onder de referenten die aan dit onderzoek meewerken zijn zowel cursisten als opdrachtgevers. Zij zijn bij Iber Lengua Taal & Cultuur BV (hierna te noemen Iber Lengua) terechtgekomen via internet, via bekenden uit de branche of via de brancheorganisatie waar de cursussen van het instituut in het scholingspakket zijn opgenomen.

De redenen om juist voor dit instituut te kiezen zijn divers. "Iber Lengua is een bekende naam. Wat me aanspreekt is dat ze maatwerk cursussen organiseren", "Waarom ik voor deze organisatie heb gekozen is omdat het gunstig was wat reizen betreft", "Ik heb voor hen gekozen omdat ze maatwerk cursussen aanbieden die gericht zijn op onze branche", "Wat me aansprak was de prijs en locatie", "Ik ben bij Iber Lengua terechtgekomen via een bekende uit onze branche, die had al een cursus gevolgd. Ik heb voor hen gekozen puur op advies van die bekende" en "We zijn erg tevreden over de docenten en met de subsidie die we krijgen", aldus enkele respondenten. Er worden ter voorbereiding gesprekken gevoerd, telefonisch of per email, vaak met een accountmanager. Deze (intake)gesprekken gaan over de behoeften en wensen van de cursisten en/of hun leidinggevenden, het bepalen van het startniveau van de deelnemers en over de mogelijkheden die het instituut kan bieden, waar dan een maatwerk cursus uit voortkomt. "Ze zijn creatief in het zoeken naar oplossingen voor onze vragen of wensen", zegt een zeer tevreden referent. Eén referent is niet bij het voortraject betrokken geweest en geeft dit onderdeel dan ook geen score. De andere respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De referent die het voortraject geen score geeft, doet dit ook niet voor dit onderdeel. Hij geeft aan dat alles is geregeld via een collega en dat hij geen programma heeft gezien. De anderen zijn te spreken over het opleidingsprogramma, wat afgestemd is op hun vragen en wensen. Enkeligen zeggen: "Het programma is speciaal voor mij in elkaar gezet. Ik wilde dat de cursus werkgerelateerd zou zijn, daar hebben ze rekening mee gehouden", "Ze weten wat voor vaktaal bij ons wordt gebruikt en daar wordt de cursus specifiek op ingericht" en "De cursus is specifiek branchegericht gemaakt. Je kunt de cursus zelf invullen naar eigen schema. Dat is super." Iber Lengua heeft in enkele gevallen een natraject voorgesteld, maar hier is geen gebruik van gemaakt. "Het was een afgebakende cursus, maar mocht ik in de afgesproken tijd het niveau niet bereiken, dan zouden we twee weken verder gaan om op dat niveau te komen. Daar heb ik geen gebruik van hoeven maken, maar ik vond het wel netjes dat ze dat zo voorgesteld hadden", aldus een referent. De respondenten geven aan de offerte duidelijk en correct te vinden. "De offerte klopt altijd" en "De offerte is altijd specifiek opgezet. Dit is prettig", zeggen enkele geïnterviewden.

Uitvoering

De cursussen zijn vaak praktijkgericht, waarbij oefeningen worden gedaan op de computer, rollenspellen worden gespeeld en veel wordt gepraat. "Er wordt veel afgewisseld, dit vinden de deelnemers prettig", "Tijdens de lunch praatten we alleen maar in de betreffende taal met een aantal docenten. Dat was moeilijk maar wel leuk" en "Ik hoor weinig terug, maar wat ik terughoor is dat de taal spreken soms als lastig ervaren wordt, maar dat het huiswerk dat ze moeten doen wel uitdagend is", zeggen enkele respondenten. Alle referenten zijn te spreken over de uitvoering van de cursussen. Alle trainingen zijn uitgevoerd conform de afspraken in het opleidingsprogramma en waren afgestemd op de organisatie. "De behandelde stof sloot naadloos aan op de werksituatie. Ze kennen de organisatie, dus ze weten wat onze wensen zijn", zegt een tevreden respondent. Tussentijds wordt er getoetst en geëvalueerd wat eventueel tot bijstelling van het programma leidt. "In de loop van de cursus switcht de docent snel naar een ander onderwerp of een andere werkvorm als daar behoefte aan is of als dit noodzakelijk wordt geacht" en "De docent was flexibel genoeg om het programma aan te passen", aldus enkele geïnterviewden. In bijna alle gevallen zijn de cursussen naar verwachting verlopen. Van de trainingen die niet geheel naar verwachting zijn gelopen zeggen de referenten: "De uitvoering is wel conform afspraak gegaan, maar is niet geheel naar verwachting gelopen. Ik had gehoopt dat ik na de cursus een aardig woordje kon spreken, maar dat is niet het geval geweest, omdat het tempo te hoog lag. De energie was er niet meer en daarom voelde ik me niet gestimuleerd om veel te doen" en "We verwachtten meer grammatica, terwijl de cursus meer op het spreken was gericht."

Opleiders

Over de docenten zijn alle referenten unaniem te spreken. Eén of meerdere trainers zijn bij de cursussen betrokken en bij de lunch, waar alleen de betreffende taal wordt gesproken. Enkele reacties: "De trainer kan ik omschrijven als betrokken, geïnteresseerd en bekwaam. Ik ben goed begeleid", "De trainer wist de mensen te motiveren. Wat ik terughoor is dat hij de problematiek in onze branche begrijpt" en "De trainers waren gedreven om mij zo snel mogelijk de taal bij te brengen." Ook zegt men: "De trainer had kennis van zaken op taalgebied en over het land van die taal. Hij was beschikbaar per email, ook buiten kantooruren", "Ik kan de trainer omschrijven als iemand die plezier heeft in vreemde talen en daardoor enthousiast is", "De trainers die worden ingezet zijn heel verschillende persoonlijkheden. Over het algemeen hoor ik niets anders dan lof. Men geeft aan dat de trainers prettig lesgeven en kundig zijn" en "De trainers waren ter zake kundig, professioneel, toegewijd en intelligent."

Trainingsmateriaal

Het lesmateriaal bestaat vaak uit een boek, een werkmap met daarin de lesstof, oefenopgaven en specifieke vocabulaire, en cd's. Eén referent geeft dit onderdeel een neutrale score, omdat de audio-apparatuur naar zijn mening beter kon. De andere geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het gebruikte materiaal. "We zijn het hele boek doorgekomen in één week, dat vind ik nogal wat. Ook hebben we een filmpje bekeken. Leuk", "Het lesmateriaal was duidelijk, voldoende en compleet", "Bepaalde lessen op de cd's waren niet helemaal goed verstaanbaar. Voor de rest was het gebruikte materiaal ruim voldoende", "Ik vond het materiaal goed in balans, interessant en up-to-date. Misschien hadden ze wat minder tijd kunnen steken in de uitspraak. Het zou goed zijn om een test te doen in het begin om daar het programma op af te stemmen" en "Het materiaal wordt gekoppeld aan ons bedrijf. Het is prima om zo de basis te leren", zegt een aantal respondenten.

Accommodatie

De helft van de trainingen vond incompany plaats of op een externe locatie, het bedrijf van een medestudent. Om deze reden geven vijf referenten dit onderdeel geen score. De andere helft van de cursussen vond plaats bij Iber Lengua. De betreffende geïnterviewden zijn te spreken over de accommodatie van het instituut en zij zeggen: "Ik hoor niks over de locatie bij Iber Lengua, ook geen negatieve berichten. Ik neem dus aan dat het goed gaat", "Het is een rustige locatie. De bereikbaarheid is goed. We kregen constant koffie, thee, chocolaatjes. Ik ben dik tevreden", "De locatie is vlakbij, wat de reden was om deze cursus bij hen te volgen" en "De lesruimte was prima, behalve de eetzaal."

Natraject

De cursussen worden afgerond met een certificaat en een aantal referenten geeft aan samen met het certificaat een boekje te ontvangen. "De certificaten en de boekjes komen ze persoonlijk afgeven, aan mij en aan de deelnemers. Dit vind ik zeer netjes" en "Ik krijg de diploma's en een syllabus waarin staat wat de cursisten hebben gedaan alsook het advies van Iber Lengua. Ik geef het origineel aan de deelnemers", aldus enkele referenten. Ook vindt er in de meeste gevallen een eindevaluatie met de cursisten plaats, mondeling en/of schriftelijk. Er vindt niet altijd een eindevaluatie plaats met de referenten die opdrachtgever zijn. Men zegt dit ook niet te missen. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden over dit onderdeel en motiveert zijn keuze als volgt: "Omdat het tempo voor mij te hoog lag en ik niet alle opdrachten heb gemaakt heb ik geen certificaat ontvangen. Ook is er geen eindevaluatie geweest. Dit had ik wel graag gehad, dan had ik kunnen aangeven dat het tempo te hoog lag." De rest van de geïnterviewden is te spreken over het natraject. De doelen zijn (deels) bereikt. Enkele reacties: "Wat ik terughoor is dat de medewerkers er veel van hebben geleerd, en het geleerde goed in de praktijk gebruiken", "De basis die ik heb geleerd zie ik terug in de contacten die ik heb met klanten en leveranciers", "Niet alle doelen zijn bereikt. Met wat we wel hebben geleerd konden we ons na de cursus redden in dagelijkse situaties, zoals bijvoorbeeld bij de supermarkt" en "Het doel van de cursus was om mijzelf verstaanbaar te kunnen maken en te begrijpen wat anderstalige medewerkers zeggen. Dat is redelijk gelukt."

Organisatie en Administratie

Twee referenten geven aan niets met de organisatie en administratie van Iber Lengua van doen te hebben gehad en geven dit onderdeel om deze reden geen score. Andere respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van het instituut. Men is goed bereikbaar. Ook zeggen respondenten: "Van tevoren heb ik een goede specificatie gekregen over de subsidiemogelijkheden. Dit is zeer netjes. Ook is alles precies volgens afspraak gefactureerd", "Alles is keurig geregeld, ook naar mijn werkgever toe, die op de hoogte werd gehouden van mijn vorderingen. Ik kreeg een mooi certificaat. Eén belletje en je vraag wordt beantwoord", "Ik heb geen op- en aanmerkingen, ik ben tevreden met hoe het gegaan is", "De diploma's willen af en toe wat langer op zich laten wachten, maar voor de rest gaat alles goed", "Ze zijn flexibel en reageren snel" en "Ze hebben een deskmanager en zoals die het emailverkeer oppakt en verder afhandelt vind ik geweldig."

Relatiebeheer

Omdat twee referenten geen contact meer hebben met Iber Lengua, geven zij dit onderdeel geen score. De rest van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Iber Lengua de relatie met hen onderhoudt. In sommige gevallen is er geen contact meer, maar zegt men dat het contact dat men met het instituut heeft gehad goed is geweest. "Ik heb geen contact meer nadat de cursus heeft plaatsgevonden. Maar als ik nog een cursus wil volgen, dan klopt ik weer bij hen aan" en "Omdat de training is afgelopen heb ik geen contact meer. Ik kan echter het contact dat ik met hen heb gehad omschrijven als een mooie mix van zakelijkheid, betrokkenheid en interesse", aldus enkele tevreden referenten. Een aantal geïnterviewden heeft een vaste contactpersoon die af en toe contact met hen opneemt of langskomt. Men zegt hierover: "Om de zoveel tijd word ik gecontacteerd door mijn vaste contactpersoon. Hij weet wat wij willen en hoe ons bedrijf in elkaar steekt. Dit vind ik fijn. Ook is hij gelukkig niet opdringerig", "Af en toe heb ik nog contact met één van de trainers, en ook met de manager. Het contact kan ik omschrijven als zakelijk", "Ik heb goed en informeel contact met mijn vaste accountmanager. Hij denkt mee en staat open voor suggesties. Dit vind ik prettig", "Ik heb nog regelmatig contact met de sales manager. Ons contact is zakelijk maar plezierig. Ik heb ook de gegevens van de docenten gekregen, dat vond ik netjes" en "Het contact met mijn vaste contactpersoon kan ik omschrijven als prettig en informeel."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten zijn te spreken over dit onderdeel. Eén geïnterviewde onthoudt zich van een score, omdat hij geen inzicht heeft in de prijs-kwaliteitverhouding. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden en zegt hierover: "Ik vind het moeilijk om een oordeel te geven. Ik vind het toch wat aan de prijs vergeleken met de uiteindelijke kwaliteit." Enkele (zeer) tevreden referenten zeggen: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik reëel. Als ik vergelijk met andere aanbieders, dan is de verhouding goed. We hebben echter wel subsidiemogelijkheden gehad, wat het aantrekkelijker maakt", "Het is voor mij de eerste keer geweest dat ik een dergelijke cursus heb gevolgd, ik heb dus geen vergelijkingsmateriaal. Ik had toch wat rondgevraagd naar andere aanbieders, en ik kan uiteindelijk zeggen dat de verhouding bij Iber Lengua in orde is", "De verhouding is goed, maar dit komt mede door de subsidie", "De prijs en kwaliteit waren goed, alleen ik wacht nog steeds op het stuk subsidie. We zijn nu al, geloof ik, een jaar verder. Daar zou ik misschien met Iber Lengua over willen praten", "Ik ben tevreden over de kwaliteit, de deelnemers zijn te spreken over de docenten. Ook krijgen we een stuk subsidie. Het is zeer zeker in verhouding" en "Een dergelijke cursus is duur genoeg."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn unaniem te spreken over de opleidingen en over de samenwerking met het instituut. Als sterk punt van Iber Lengua wordt het aanbod aan cursussen genoemd en de diverse manieren waarop de cursussen gegeven kunnen worden. Ook zegt men: "Wat betreft deze cursus was er een goede klik met de leraar. Wat ik ook sterk vind is dat ze anticiperen op ons werkgebied. Het tempo was juist, en er was een juiste verhouding tussen theorie en praktijk", "Ze zijn gespecialiseerd en branchegericht. Ze proberen elke keer onze wensen te vervullen", "Het is een niet zo grote organisatie, wat ook geldt voor hun gebouw. Ik vind het ook prettig om te zien hoe ze met elkaar omgaan" en "Een sterk punt vind ik dat ze op locatie komen. Dat de docent enthousiast was, vond ik ook sterk." Op andere punten scoort Iber Lengua ook: "Wat ik sterk vind is dat ze goede cursussen bieden waarin goed cursusmateriaal wordt gebruikt", "Ze zijn flexibel en creatief als het gaat om meedenken in kromme situaties bij ons, waarbij verschillende wensen bij elkaar worden gevoegd. Ook zijn ze goed thuis in het subsidietraject", "Ze hebben een mooie locatie. Wat ik ook belangrijk vind zijn de meertalige docenten die ze hebben", "Sterke punten vind ik hun flexibiliteit, de manier waarop ze lesgeven, de manier waarop de cursussen op de branche aangepast worden", "Wat ik sterk vind is het persoonlijke contact, en de kwaliteit van de docent" en "De docenten zijn de sterke kant van Iber Lengua." Er zijn ook verbeterpunten: "Soms zet ik mijn vraagtekens bij de hoge cijfers die constant gehaald worden. Ik vraag me dan af of er alles uitgehaald is wat er uit te halen valt. Ook laten de diploma's soms langer op zich wachten" en "Een verbeterpunt zou zijn het afleggen van een test aan het begin van de cursus om te bepalen wat de behoefte en wat het niveau is." Alle referenten zouden Iber Lengua aanbevelen aan anderen. "Alles staat of valt met het enthousiasme van de docent. Dat zit bij Iber Lengua wel goed", zegt een respondent tenslotte.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijens - Wokke voerde met Iber Lengua Taal & Cultuur BV op 11-10-2011.

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. Het cursusaanbod is gericht op alle doelgroepen binnen organisaties, op alle niveaus. Taal en cultuur zijn gelijkwaardige ingrediënten in de trainingen, die inmiddels in 20 verschillende talen worden verzorgd. Belangrijk uitgangspunt bij de invulling van de trainingsprogramma's is de overtuiging dat cultuuraspecten essentieel zijn bij het ontwikkelen van taalvaardigheid. Voor NT2-trajecten in het kader van reïntegratietrajecten geldt dat het ontwikkelen van programma's hiervoor op maat, sterk gericht op de praktijk, een van de specialismen van Iber Lengua is. 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, op maat, 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 en wordt ook blijkens het Cedeo-onderzoek nadrukkelijk gewaardeerd door de opdrachtgevers. Ook de kwaliteit van de eigen docenten ligt Iber Lengua na aan het hart. Aan de docenten, veelal (near)-native speakers met ruime onderwijservaring, worden hoge eisen gesteld, wat betreft onder meer taalvaardigheid, trainersvaardigheden, betrokkenheid en motivatie. De trainerssupervisor en de docentenbegeleidster spelen 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.

ontinuiteit

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 sterk 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, onder meer wat betreft het maken van huiswerkopdrachten, 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. 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 voldoende geborgd.

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. Het trainingsproces wordt zorgvuldig gemonitord door het pedagogische team, zo zijn er tijdens de trajecten op vaste momenten 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 branchekennis, 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 Corporate

Deze 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