

# Klanttevredenheidsonderzoek

Iber Lengua Taal & Cultuur BV

25-09-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport 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

<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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</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				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering②				40%	50%
Opleiders③				20%	60%
Trainingsmateriaal④				50%	40%
Accommodatie⑤				20%	10%
Natraject⑥				60%	30%
Organisatie en Administratie⑦				60%	30%
Relatiebeheer⑧				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.  
 ③ Twee referenten kennen geen score toe.  
 ④ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑤ Zeven referenten kennen geen score toe.  
 ⑥ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑦ Eén referent kent geen score toe.  
 ⑧ Twee referenten kennen geen score toe.  
 ⑨ Twee referenten kennen geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste gesproken referenten doen al jaren zaken met Iber Lengua Taal & Cultuur BV. Enkele gesproken geïnterviewden kwamen bij het instituut terecht via mond-tot-mondreclame of via een zoekmachine op internet. Over het voortraject zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De trainingen voor onze vaste medewerkers komen altijd vrij snel tot stand. Tegelijkertijd wordt er wel echt per individu gekeken wat precies nodig is om het beoogde doel te behalen. Tijdens het voortraject wordt met de medewerker en diens manager gesproken over het doel van de training."

Een ander zegt: “Nadat ik de deelnemers heb aangemeld volgt er een uitgebreide intake. De deelnemers krijgen allerlei vragen en er wordt een telefoongesprek gevoerd. Ook worden er scherpe vragen gesteld om de opleidingsvraag precies voor ogen te krijgen. Er wordt rekening gehouden met de wensen van alle betrokkenen.” En een derde: “Een collega raadde mij het instituut aan en na een mail van mijn kant namen ze contact op. We hebben een heel werkbaar plan opgesteld. Iedereen was daarbij buitengewoon vriendelijk en behulpzaam.”

### **Opleidingsprogramma**

Een aantal gesproken respondenten hebben een raamcontract met het instituut. Ook bij hen worden inhoudelijke afspraken over het opleidingsprogramma vastgelegd per opdracht. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Eén van hen zegt: “Ze zijn heel duidelijk en transparant in wat zij gaan leveren en onder welke voorwaarden. De afspraken komen keurig op papier naar je toe. Ook het aanvangsniveau en doelniveau worden daarin genoemd, evenals de route die nodig is om bij dat eindniveau te komen.” Een ander zegt: “Er is een raamovereenkomst tussen mijn organisatie en Iber Lengua. Daarin staan vooral afspraken over de kosten. Per training maken we afspraken over de precieze invulling van het programma.” En een derde: “Naar aanleiding van de intake hebben ze voor mij een maatwerkprogramma opgesteld. We hebben samen precies gekeken wat ik wilde en vervolgens hebben zij een voorstel gemaild.”

### **Uitvoering**

Alle gesproken geïnterviewden bevestigen dat de training in principe volgens afspraak wordt uitgevoerd. Alleen in overleg werden aanpassingen gemaakt, steeds met als doel de training voor de opdrachtgever beter te maken. Negen respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Eén van hen zegt: “Het is een zeer afwisselende training met zeer verschillende werkvormen, waarbij je steeds wordt aangezet om in de doeltaal te communiceren. We hebben bijvoorbeeld veel gesprekken geoefend, maar ook luisteroefeningen, multimediatraining, lunchles, en spelletjes gedaan. Door de afwisseling blijft het interessant.” Anderen geven een zeer vergelijkbaar verslag. Als de training niet zo verloopt als vooraf verwacht, worden er aanpassingen gedaan. Eén geïnterviewde vertelt: “De docenten signaleren wanneer een deelnemer de doelstellingen niet lijkt te halen. Zij zien het bijvoorbeeld als deelnemers minder gemotiveerd zijn en nemen daar contact over op. Op die manier kunnen we in overleg iets doen om dat te verbeteren. Dat is een goede samenwerking.” Eén referent was zelf niet betrokken bij de uitvoering en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Opleiders**

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Enkele positieve reacties: “Alle docenten zijn native speakers en maken een professionele indruk”, “De docent heeft tien jaar ervaring en dat is duidelijk te merken aan de manier waarop hij zijn vak uitoefent. Hij heeft zeer veel kennis van zaken”, “De trainer is een uitstekende docent en het was een goede match. Hij houdt de druk er goed op om het huiswerk te maken en is ook geïnteresseerd in hoe het gaat” en “De trainers zijn inhoudelijk zeer capabel en flexibel in de planning”. Het komt ook weleens voor dat een trainer in eerste instantie niet zo goed past bij de deelnemers. Dan wordt er altijd een oplossing gevonden. Eén geïnterviewde zegt: “Wanneer onze deelnemers aangeven dat een docent minder bevalt, wordt daar door Iber Lengua ook altijd serieus op gereageerd en er wordt iets mee gedaan.” Twee referenten hebben geen zicht op de trainers en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestond uit boeken en trainingsmappen. Negen geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over dit trainingsmateriaal. Eén van hen vertelt: “Het trainingsmateriaal is op maat geselecteerd voor onze deelnemers. Het is gericht op de branche waarin zij werken, maar ook op de persoonlijke behoefte van de deelnemers in hun dagelijkse contacten.” Een ander zegt: “De boeken die zij voor mij uitgekozen hebben zijn volledig gericht op mijn leerdoelen. Het gaat dan om e-mails schrijven en het vergroten van mijn woordenschat in een zakelijke omgeving.” En een derde: “De trainingsmap die ik kreeg was opgedeeld in vijftientig hoofdstukken. Ik kreeg per hoofdstuk huiswerk opgegeven en zo heb ik mijn woordenschat in mijn vakgebied behoorlijk kunnen vergroten.” Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en kent geen score toe aan dit onderdeel.

**Accommodatie**

Zeven referenten hebben geen zicht op de accommodatie of de training werd in-company gegeven. Om die redenen kennen zij geen score toe aan dit onderdeel. De drie overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik woon in Haarlem, dus voor mij is het uitstekend bereikbaar. Er is voldoende parkeergelegenheid en de verschillende leslokalen zijn prettig. In de leslokalen zijn ook de nodige materialen aanwezig, waardoor je effectief met de les bezig kunt blijven." Een ander zegt: "Ze zitten in een business center waar zij beschikken over een aantal ruimtes. Er is verder ook niet veel nodig voor de trainingen zelf. De randzaken zijn er ook goed geregeld. Het is goed bereikbaar, het is er netjes en ze hebben een mooie, grote kantine voor de lunches." En een derde: "De oude locatie bij de haven was prachtig. Het huidige pand heeft niets bijzonders, maar is functioneel."

**Natraject**

Na afloop van de training wordt er in de meeste gevallen getoetst om vast te stellen of de deelnemers het beoogde doel hebben behaald. Ook wordt er met de opdrachtgever geëvalueerd. Negen respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "De deelnemers krijgen een certificaat met het resultaat en wij krijgen over de hele groep terugkoppeling. Wij zien als werkgever heel goede resultaten." Een ander zegt: "Ik heb na de toets een certificaat gekregen met cijfers voor de verschillende onderdelen. Mijn leidinggevende was daar ook heel blij mee." En een derde: "We evalueren achteraf uitgebreid en voeren gesprekken met het instituut. Dat heeft ook al tot aanpassingen geleid, dus dat systeem van feedback geven werkt uitstekend." Eén referent geeft aan dat het natraject nog niet heeft plaatsgevonden en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

**Organisatie en Administratie**

Op het vlak van de organisatie en administratie verloopt alles soepel en professioneel. Een enkele deelnemer kan een voorbeeld noemen van iets wat in eerste instantie niet goed liep, maar het is duidelijk dat dit uitzonderingen zijn en de genoemde voorbeelden zijn ook naar tevredenheid opgelost. Het instituut is verder uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op vragen via e-mail. Negen respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén van hen zegt: "Het instituut is best wel flexibel en denkt met ons mee. Als we voor een bepaalde training niet voldoende deelnemers kunnen krijgen zijn ze bereid om de training te verschuiven. Ze denken dan ook echt mee over een oplossing." Een ander zegt: "De docenten zijn flexibel en de medewerkers daarachter ook. Het instituut is welwillend en coöperatief." En een derde: "Ze regelen ook wel praktische zaken als hotels, wanneer onze deelnemers willen overnachten. Dat is een fijne extra ondersteuning." Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

**Relatiebeheer**

Ook buiten de trainingstrajecten om wordt het contact onderhouden. Er zijn vaste contactpersonen en het contact is vooral uit interesse en ongedwongen. Acht respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "We zoeken wederzijds contact. Ze denken ook echt mee met wat wij als organisatie nodig hebben of nodig kunnen hebben. Als ze in de buurt zijn komen ze ook wel langs. Dat maakt het makkelijk." Een ander zegt: "We hebben heel regelmatig telefonisch contact, maar ze komen ook wel bij ons op kantoor langs om wat dieper te bespreken hoe de huidige trajecten lopen en om te kijken wat wij in de toekomst willen doen. Ze denken dan echt mee." En een derde: "Na afloop van een trainingstraject wordt er per deelnemer bekeken welk resultaat hij heeft behaald, maar ook naar wat er nog meer gedaan kan worden om verder te komen. Daaruit volgt dan ook weleens een voorstel voor een vervolg." Twee referenten zijn niet betrokken bij het relatiebeheer en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Eén van hen zegt: "Ik weet niet goed wat anderen vragen. We doen al 15 jaar zaken met elkaar. Wat ik wel weet is dat we de resultaten halen die we willen behalen voor een prijs die we vooraf afspreken." Een ander zegt: "Als ik het met andere bureaus vergelijk denk ik dat de prijs-kwaliteitverhouding heel gunstig is. De prijzen zijn vergelijkbaar met andere instituten, maar Iber Lengua richt zich echt op onze opleidingsvraag." En een derde: "Ik vind trainingen duur, maar als je kwaliteit wilt, moet je daar ook voor willen betalen. De verhouding tussen prijs en kwaliteit is bij Iber Lengua in orde." Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en kennen om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van Iber Lengua Taal en Cultuur BV of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "Het instituut reageert snel, denkt mee en is flexibel en klantgericht", "We werken graag met het instituut samen, omdat ze onze branche goed kennen en daarom aansluiten bij wat onze medewerkers nodig hebben", "Het instituut is gericht op onze bedrijfstak en het niveau van de medewerker", "Iber Lengua kon in korte tijd een intensieve individuele cursus opzetten", "De docenten zijn begaan met de deelnemers en houden altijd voor ogen wat de leerdoelen van de cursisten zijn", "Er wordt goed geluisterd naar wat je wilt en er wordt een goede match gezocht met een docent" en "De training was heel persoonlijk, waardoor het voor mij heel direct toepasbaar was in mijn werk". Alle geïnterviewden zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden. Ook overwogen zij allen opnieuw een traject van het instituut af te nemen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Iber Lengua Taal & Cultuur BV op 25-09-2019.

### Algemeen

Iber Lengua Taal & Cultuur BV (hierna Iber Lengua genoemd) is een kwalitatief hoogstaand taal- en cultuurbureau. Het bureau wil naar eigen zeggen 'het beste taal- en cultuurbureau in Nederland zijn, maar niet noodzakelijk het grootste. Klantgerichtheid, betrokkenheid en kwaliteit hebben altijd de hoogste prioriteit.' Iber Lengua richt zich op alle aspecten die met taal- en cultuurtrainingen te maken hebben. Zo is men gespecialiseerd in maatwerktrainingen en is het bureau zich bewust van het feit dat iedere klant een specifieke eigen benadering nodig heeft. Om die reden verzorgt men naast algemene taalvaardigheden ook trajecten gericht op de functie, (specifieke) activiteiten en/of de sector. Een zorgvuldige inventarisatie én persoonlijke intake vormen in het voortraject de basis voor een programmavoorstel aan de opdrachtgever. Hierin wordt ook het te verwachten resultaat opgenomen. Iber Lengua hanteert voor alle trajecten het garantieprincipe. Dat wil zeggen dat het bureau garandeert dat alle cursisten het einddoel kunnen halen, mits zij aan een aantal voorwaarden voldoen. Het garantieprincipe van Iber Lengua is één van de onderscheidende kenmerken van het taalinstituut. De referenten die hun medewerking hebben verleend aan het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek geven daarnaast aan dat de klantgerichte instelling, betrokken houding en de flexibiliteit eveneens als kenmerkende eigenschappen worden gezien.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Iber Lengua hoog in het vaandel. Zo monitort het bureau structureel de prestaties en kwaliteit aan de hand van evaluaties. Deze evaluaties vinden plaats met zowel de cursist, als met de opdrachtgever. Daarnaast volgt men nauwgezet de vastgelegde interne procedures en protocollen. Voor alle docenten geldt dat zij in vaste dienst zijn bij Iber Lengua en aan hoge eisen moeten voldoen. Naast een afgeronde opleiding dient men te beschikken over goede communicatieve en sociale vaardigheden. Flexibiliteit, humor en innovatief vermogen zijn daarnaast eigenschappen waar Iber Lengua veel waarde aan hecht. Een intensief inwerktraject zorgt ervoor dat nieuwe docenten de werkwijze van het bureau kunnen toepassen in de praktijk. Interne trainingen, een inwerkperiode van minimaal 100 uur en praktijkgerichte trainingen, waarbij de docent in de rol van de cursist kruipt, maken onderdeel uit van de selectieprocedure. Daarnaast organiseert het bureau regelmatig vergaderingen, workshops en andere bijeenkomsten in het kader van verdere professionalisering en deskundigheidsbevordering. In de programma's is ruimte voor een inhoudelijk- en kennisdeel maar is ook ruimte voor het delen van ervaringen en het inzoomen op actuele ontwikkelingen en veranderende vraagstellingen. Ook hanteert men per trainer een progressieplan waarin persoonlijke doelstellingen en groei-intenties zijn opgenomen. Voor de borging van de kwaliteit van de lesprogramma's, wordt van de docenten verwacht dat zij na elke lesdag een lesverslag maken zodat de voortgang kan worden gevolgd. Ter afronding van het opleidingstraject ontvangen cursisten (en ook de opdrachtgever) een evaluatierapport waarin verslag wordt gedaan over de gemaakte progressie op zowel hard - als soft skills.

### Continuïteit

Al meer dan 25 jaar is Iber Lengua een belangrijke speler in de markt. Mede omdat men kwaliteit en optimale begeleiding op alle fronten nastreeft en weet in te zoomen op branche-specifieke opleidingen, wordt men als een waardevol taleninstituut beschouwd. Men volgt nauwlettend de ontwikkeling op het gebied van nieuwe leervormen. Zo onderzoekt men nieuwe (digitale) innovaties nauwgezet om te kijken of en waar aansluiting van toegevoegde waarde kan zijn. Persoonlijke contacten, zorgvuldigheid en helder verwachtingsmanagement vormen de basis om de dienstverlening onder de aandacht te brengen bij (potentiele) klanten. Gekeken naar de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de jarenlange ervaring van het taleninstituut en de zeer goede resultaten van het laatste Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Iber Lengua voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Betrokkenheid, actief meedenken, de snelle reactietijd en de flexibele instelling zijn enkele sterke punten van het taleninstituut die door referenten van het klanttevredenheidsonderzoek worden genoemd. De zorgvuldige intake en het goed kunnen inzoomen op de behoefte van de cursist en de opdrachtgever maken dat veel klanten graag met hen samenwerken. Iber Lengua kent in alle activiteiten de hoogste prioriteit toe aan kwaliteit en optimale begeleiding. Dit is onder andere terug te zien in het op maat gemaakte lesmateriaal, waarbij deze volledig aangepast wordt aan de organisatie en het betreffende vakjargon. Een ander expliciet voorbeeld van de bedrijfsgerichte instelling van Iber Lingua is, dat zij als enige instituut in Nederland een kwaliteitsgarantie hanteren.

## 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](http://www.cedeo.eu)