

Klanttevredenheidsonderzoek

Iber Lengua Taal & Cultuur BV

19-09-2023



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	8

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	60%	20%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders③			10%	30%	50%
Trainingsmateriaal④		10%	30%	40%	10%
Accommodatie⑤				20%	10%
Natraject⑥		20%	20%	30%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑦			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			20%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de uitvoering
- ③ Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ④ Een referent heeft geen zicht op het materiaal
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑧ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject van Iber Lengua Taal & Cultuur BV (hierna Iber Lengua) zijn de meeste respondenten tevreden. Zij geven aan via hun werkgever te zijn aangemeld. Diegenen die al langer met Iber Lengua samenwerken, melden (erg) tevreden te zijn en om die reden ook weer een samenwerking te zijn aangegaan. De doorslaggevende factor is hier veelal de kennis van Iber Lengua over de sector en het daarbij behorend vakjargon. "Ik heb voor hen gekozen omdat men zichtbaar is binnen de agrarische sector en onze taal spreekt." Eén respondent heeft zichzelf aangemeld. Het persoonlijke programma en de locatie zijn bij hem doorslaggevend in de keuze voor Iber Lengua geweest. "Ik heb hen gevonden via internet, het moest in de buurt zijn. Dat is de belangrijkste reden geweest." Voor twee referenten is het voortraject reden voor een neutrale score omdat zij dit niet als bijzonder hebben ervaren.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is voor negen van de tien referenten positief. Velen melden een intakegesprek te hebben gevoerd waarin het doel en de loop van het opleidingsprogramma zijn toegelicht. “Het is redelijk helder. Deelnemers krijgen een intake. Daarna stappen zij op een bepaald niveau in.” Een enkeling geeft aan het jammer te vinden dat er niet naar zijn eigen doelen is gevraagd. “Het was niet echt duidelijk. Maar dat komt ook omdat ik het een beetje de vrije loop heb gelaten. Achteraf had ik liever gehad dat we samen gekeken hadden naar wat ik met de opleiding wilde bereiken.” Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale score. Andere respondenten delen juist mee een persoonlijke aanpak te hebben ervaren binnen het opleidingskader van Iber Lengua. “Eigenlijk hebben we privéles gehad. Allereerst kregen deelnemers een telefonisch intakegesprek over het niveau en daarop de plannen voor de lessen. Hier hebben wij er vervolgens één uit gekozen. Het was erg fijn.”

Uitvoering

Alle respondenten die hier zicht op hebben, zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleiding. Dit komt onder andere door de goede balans tussen theorie en praktijk. “Wat ik me kan herinneren, is dat er een mooie balans is tussen theorie en praktijk. De cursist kan dit zelf aangeven. Dat is erg fijn. En daar wordt ook rekening mee gehouden.” Zo bestaan de lessen uit veel praktijkopdrachten door middel van het voeren van gesprekken, afgewisseld met grammaticale oefeningen, zoals blijkt uit het volgende citaat: “Iber Lengua heeft de opleiding zeker naar tevredenheid uitgevoerd. In de lessen werd er vooral veel geconverseerd en soms kregen we grammaticale oefeningen erbij.” De respondenten die zeer tevreden waren over het opleidingsprogramma, hebben vaak een intensief taal traject gevolgd. “Het was intensief, maar best oké. De lesmethode is hartstikke goed! Het is echt een goede manier om de taal te leren.” Eén student Nederlands beschrijft ook hoe goed er gedifferentieerd is binnen een groep waarbij sommige deelnemers geen woord Nederlands spraken en anderen al wat verder waren. “Door een persoonlijke aanpak en hele sterke differentiatie heeft iedereen uit de klas vooruitgang kunnen boeken in de Nederlandse taal en cultuur”, verklaart hij daarbij. Een geïnterviewde heeft geen zicht op de uitvoering en onthoudt zich van een oordeel.

Opleiders

Van de negen referenten die zicht hebben op de opleiders, zijn er acht (zeer) positief gestemd. Sommigen melden daarbij dat er grote kwaliteitsverschillen zijn tussen de docenten. “Het is best wisselend. Iber Lengua werkt met verschillende docenten. De ene is erg goed; de andere wat minder”, vertelt een geïnterviewde. Anderen geven juist aan (zeer) tevreden te zijn over de docenten. “Ik vind hen erg fijn”, verklaart een volgende. Vooral de respondenten die een intensief traject hebben doorlopen met een vaste docent zijn erg enthousiast. “Wij hebben een vaste docent en die is helemaal top. Het is een native speaker. De conversaties spraken ons aan doordat het op een laagdrempelige manier werd gegeven. Dit was ook ons verzoek en daar is voor mijn gevoel erg goed op ingegaakt.” Degene die een neutraal oordeel geeft, verklaart dit als volgt. “Docenten zijn vaak hoog opgeleid maar onze praktisch ingestelde doelgroep heeft een net iets andere aanpak nodig. Dit snappen niet alle docenten. De huidige methode heeft ook veel huiswerk; dit past niet bij onze doelgroep.” Een referent staat te ver af van de opleiders en onthoudt zich van een oordeel.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de meningen erg verdeeld. Als positief punt wordt benoemd dat Iber Lengua vaak materialen gebruikt van de opdrachtgever. Dit zorgt dat het lesmateriaal waarmee gewerkt wordt, dichtbij de praktijk van de deelnemers staat. “De werkgever voorzag de materialen. Dat was erg fijn omdat dit gericht was op het doelgebruik van de taal”, verklaart een respondent. Diegenen die neutraal en ontevreden zijn, geven hiervoor onder meer als reden dat het materiaal een verouderde lay-out kent: “Het zag er uit of het in 2004 gemaakt was. De ‘look en feel’ is matig. Daarentegen is de inhoud prima.” Ook geven respondenten aan dat veel van het trainingsmateriaal in de ‘vreemde’ taal is. Vooral de praktisch ingestoken deelnemers zouden dit materiaal graag vaker vertaald zien. Zij vinden het zelf onderzoek doen naar de betekenis van woorden, soms moeilijk. Zoals een van hen meedeelt: “Het lesmateriaal is vooral in de taal die men wil leren. Dit is soms te lastig voor laag opgeleide deelnemers. Het doen van eigen onderzoek mag dan ook meer aandacht krijgen in de trainingen. Dit is niet vanzelfsprekend bij onze doelgroep.” Als laatste opmerking over het trainingsmateriaal wordt gemeld dat er veel grammatica aan bod is gekomen, terwijl het studiedoel juist gespreksvoering betrof. “Ik kreeg een flink boek met opdrachten. Dit ging wederom veel om grammatica terwijl mijn doel met de opleiding meer luisteren en spreken betrof.” Een referent heeft geen zicht op het materiaal en onthoudt zich van een mening.

Accommodatie

Bij zeven referenten heeft de training in-company plaatsgevonden. Zij geven op dit onderdeel dan ook geen oordeel. De respondenten die wel bij Iber Lengua op kantoor zijn geweest, zijn hier tevreden tot zeer tevreden over. “Het is een kantoorpand. Er staat een tafel en je kunt gratis koffie met koekjes krijgen. Maar aan de andere kant is dat ook alles wat je nodig hebt.” Daarnaast geeft een deelnemer aan dat de omgeving van de accommodatie erg mooi is en dat hier ook gebruik van werd gemaakt tijdens de intensieve taaltraining Nederlands. “We zijn bijvoorbeeld gaan wandelen langs de grachten en ondertussen voerden we gesprekken. Fijn dat dat kon en dat we niet elke keer acht uur achter elkaar moesten zitten.”

Natraject

Over het natraject verschillen de respondenten van mening. Enkel vinden het erg fijn hoe het programma door Iber Lengua is afgesloten. “We hebben nog een afsluitend gesprek gehad waarin we gekeken hebben of onze leerdoelen behaald zijn. Dit was erg fijn en we hebben hier ook nog wat advies voor ons toekomstig leertraject ontvangen”, geeft een van hen aan. Anderen zijn minder tevreden over de manier waarop het trainingstraject is afgesloten door Iber Lengua. Zo hebben meerdere respondenten een schriftelijke toets gemaakt terwijl voor hun gevoel de nadruk van de opleiding meer lag op spreekvaardigheid. Ook is er verder niet meer teruggekomen op de resultaten van deze schriftelijke toets. Enkele respondenten twijfelen aan de validiteit van de toetsing door Iber Lengua. Zo zegt een geïnterviewde: “Het is niet objectief meetbaar wat de verbetering is geweest. Ze kijken meer naar inzet dan naar skills.” Eén respondent geeft aan dat het fijn zou zijn als Iber Lengua ook met de opdrachtgever zou evalueren in plaats van alleen met de deelnemers zelf. Een referent kan zich het natraject niet herinneren en onthoudt zich dan ook van een oordeel.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt voor de meeste respondenten naar (volle) tevredenheid uitgevoerd. Zo geven meerdere respondenten aan dat de docenten erg goed bereikbaar en betrokken zijn. “Ik kon altijd terecht bij mijn docenten. Als ik een vraag had werd hier snel op gereageerd”, deelt een van hen mee. Een enkeling meldt dat een groepsapp is aangemaakt wat zorgde voor een warm contact met de organisatie: “Hier kon alles in besproken en gevraagd worden. Je kreeg ook gelijk antwoord binnen een paar minuten. Alle ideeën waren welkom. Daardoor werd iedereen erbij betrokken en werd het een collectief leerproces.” Degenen die neutraal zijn vinden de bereikbaarheid soms lastig omdat het een kleine organisatie betreft: “Je bent wel afhankelijk van de agenda van één persoon. Soms gaat het snel, maar soms langzaam.” Andere respondenten waarderen het feit dat ze een vaste contactpersoon hebben. Zij geven ook aan dat deze goed bereikbaar is. “Als ik een bericht stuur naar de directeur, heb ik altijd binnen tien minuten antwoord.” Ook meldt een respondent: “Iber Lengua staat open voor feedback en verbetering. Maar er wordt soms snel overheen gepraat. Dus het zou voor mijn gevoel nog iets beter kunnen.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zoals Iber Lengua dit vormgeeft, tonen twee respondenten zich neutraal. Zij geven aan dat het bureau een ouderwetse uitstraling heeft. Zoals een van hen zegt: “Qua uitstraling en marketing komen ze echt over als een ouderwets en stilstaand bedrijf. Hier zouden ze wel een keer een frisse wind door kunnen laten gaan.” Een referent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel. De overige zeven zijn tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel. Dit komt vooral door de korte communicatielijnen met de organisatie. “De commercieel en algemeen directeur zijn onze directe contactpersonen. Over het algemeen gaat dat heel goed”, meldt een van hen. Anderen zijn blij dat ze geïnformeerd worden over andere trainingen zonder dat het een verkoopverhaal is. “Ik word geïnformeerd, maar het is niet opdringerig.” Als sterk punt van het relatiebeheer wordt de community vorming tussen (oud) studenten en docenten benoemd. “Binnenkort heb ik een barbecue met oud docenten en medestudenten. We houden contact en dit zorgt er ook voor dat ik een nieuwe training ga volgen bij Iber Lengua”, verklaart een respondent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten vinden de prijs aan de hoge kant en zijn om die reden neutraal. Anderen die hier zicht op hebben, zijn positief zoals blijkt uit het volgende citaat: “Ik denk dat Iber Lengua redelijk marktconform opereert. Maar het is lastig te vergelijken omdat ze uniek in onze branche zijn” en “Ze zijn niet echt goedkoop, maar vergeleken met andere instituten niet veel duurder.” Tevens melden meerdere respondenten dat de verwachtingen zijn overstegen voor de afgesproken prijs. Zoals een van hen zegt: “Zij hebben zoveel meer geboden dan afgesproken, dus ik ben hartstikke tevreden”. Eén respondent heeft geen beeld van de prijs-kwaliteit verhouding omdat hij geen idee heeft wat de training heeft gekost.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten overall tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met Iber Lengua en zij bevelen het bureau dan ook aan bij anderen. Als sterke punten van Iber Lengua worden de persoonlijke aanpak, de kennis over het vakjargon en het fijne contact tussen docent en cursist benoemd. Zoals twee referenten melden: “Iber Lengua heeft veel kennis van de branche en het jargon. Uiteindelijk krijgen ze het altijd voor elkaar een goede in-company training te maken” en “Het was gewoon echt heel fijn om maanden in deze nieuwe taal te zijn ondergedompeld. Ik had de training dan ook nergens anders willen volgen!” Als verbeterpunten dragen enkele respondenten de modernisering van methodes en uitstraling aan: “Modernisering in methodes en uitstraling is wel een must.” Ook de validiteit van de toetsing wordt benoemd als verbeterpunt. “Onafhankelijke toetsen zijn belangrijk om meetbare resultaten te kunnen laten zien. Hier had ik soms mijn twijfels bij”, verklaart een geïnterviewde. Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale score. Tot slot vertelt een respondent nog: “Iber Lengua is het beste taal instituut waar we tot nu toe mee hebben samengewerkt en ben dan ook heel erg tevreden!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Iber Lengua Taal & Cultuur BV op 19-09-2023.

Algemeen

Iber Lengua Taal & Cultuur BV (hierna: Iber Lengua te noemen) is opgericht in 1991 en is gespecialiseerd in het leveren van maatwerkoplossingen voor taal-, communicatie-, en cultuurtrainingen in 20 talen voor zowel het bedrijfsleven, de overheid als particulieren. Het bureau verzorgt trainingen in het eigen trainingscentrum in Haarlem, maar ook in-company door heel Nederland. Voor NT2-trainingen zelfs tot op de werkvloer. Ook organiseert zij branchegerichte trainingen in samenwerking met diverse brancheorganisaties.

Kwaliteit

Kwaliteit en optimale begeleiding staan bij Iber Lengua hoog in het vaandel. Docenten en trainers hebben allen de juiste kwalificaties, commitment en flexibiliteit. Het bureau streeft naar verbondenheid, zowel met opdrachtgevers als intern met het team. Dat vertaalt zich in de sterke banden die zelfstandige trainers al jaren met het bureau onderhouden. Voor verdere professionalisering en persoonlijke ontwikkeling kan elke docent/trainer gebruikmaken van eigen Iber Lengua Academy. De persoonlijke benadering staat voorop waarbij wordt gekeken naar wat iemand nodig heeft. Dat geldt voor trainers en voor individuele cursisten. Iber Lengua hanteert een pragmatische benadering. Na elke lesdag levert een trainer een kort verslag in. Met de cursist wordt zowel mondeling als schriftelijk geëvalueerd en de opdrachtgever ontvangt een uitgebreid pedagogisch evaluatierapport. Tijdens de uitvoering van trajecten blijven trainers en interne organisatie nauw verbonden. Observaties maken onderdeel uit van het gevoerde kwaliteitsbeleid waarbij zaken als sfeer en vertrouwen met de groep wezenlijke aandachtspunten vormen. Het lesmateriaal is volledig op maat samengesteld in het gewenste vakjargon. Ook de praktijk is afgestemd op de aard van het bedrijf en de functie van de deelnemer. Een zorgvuldige intake maakt altijd onderdeel uit van de start van een traject. Tussentijdse- en eindevaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft Iber Lengua een bijdrage mogen leveren aan een aantal grote (internationale) projecten die indirect eveneens zorgden voor een positieve impact op de Nederlandse samenleving. Hierbij valt te denken aan het trainen van vakgerichte professionals voor de zorg (woonbegeleiders) en het onderwijs (kinderopvang). Daarnaast is het bureau preferred supplier bij een groot aantal klanten. Deze nemen al jaren trajecten bij hen af en kopen eveneens nieuwe projecten bij hen in. Online leren gaat bij Iber Lengua inmiddels hand in hand met live bijeenkomsten. Tevens staat er een webshop met relevante leermiddelen klaar om in de markt gezet te worden. Het bureau geeft een niveaugarantie af. Dat betekent dat alle maatwerktrajecten zijn toegespitst op de ROI voor de opdrachtgevende organisatie. Daar waar wenselijk dan wel noodzakelijk neemt men extra actie om dat te realiseren. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Iber Lengua bij maatwerktrajecten voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Persoonlijke benadering, servicegerichtheid, commitment en vertrouwen zijn enkele belangrijke kernwaarden die Iber Lengua hanteert. Zowel met freelancetrainers als met cursisten onderhoudt men nauwe banden door bijvoorbeeld het creëren van community's. Het bureau onderscheidt zich door haar gespecialiseerde kennis op de branche van de opdrachtgever. Omdat men werkt met aansprekende voorbeelden uit de dagelijkse praktijk van de deelnemer en intensieve trainingen verzorgt, waarderen de referenten Iber Lengua om de vloeiende transfer van theorie naar praktijk die wordt bewerkstelligd.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo