

# Rapportage klanttevredenheids- onderzoek

**Iber Lengua Taal & Cultuur BV**

15-10-2025



## 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>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....</b>	<b>10</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

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

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				10%	90%
Opleidingsprogramma					100%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②			10%	10%	60%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie③					90%
Relatiebeheer④				10%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ④ Drie referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Drie referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij Iber Lengua Taal & Cultuur BV (hierna Iber Lengua). Veel geïnterviewden werken al jarenlang samen met deze opleider en ervaren de samenwerking als professioneel en betrouwbaar. Eén referent vertelt: "We werken al heel lang samen met deze opleider. Dat doen we omdat het gewoon heel goed draait. Ze leveren kennis op maat, denken mee en bieden echt goede service." Ook de persoonlijke benadering valt op: "De directeur komt ongeveer eens per jaar langs om even een bak koffie te doen, ook als er op dat moment geen trainingen lopen. Dat vind ik een bijzondere manier van relatiebeheer."

De intake wordt als zorgvuldig en prettig ervaren. De respondenten geven aan dat het taalniveau van de deelnemer vooraf goed in kaart wordt gebracht. Eén geïnterviewde vertelt: "De intake verloopt altijd soepel. Ze denken goed mee over wat nodig is en zijn daarin flexibel en creatief. Voor deelnemers wordt een test afgenomen en op basis daarvan volgt een heldere aanbeveling, vaak met meerdere keuzemogelijkheden. De doorlooptijd is goed, en als er vertraging is, ligt dat meestal aan de kandidaat, niet aan de opleider. Ze hebben voldoende docenten beschikbaar om in te zetten."

### **Opleidingsprogramma**

De referenten zijn unaniem positief over de opleidingsprogramma's van Iber Lengua. Ze omschrijven deze als helder, goed gestructureerd en afgestemd op de leerdoelen van de deelnemers. Zoals een respondent het verwoordt: "Het opleidingsprogramma is altijd duidelijk."

De opbouw is altijd maatwerk. "Het programma is in onderling overleg samengesteld, afgestemd op wat ik wilde leren," aldus een referent. Een ander vult aan: "Het programma vond ik vrij gedetailleerd. Het bevatte woordenlijsten afgestemd op mijn branche, die ik elke keer moest leren."

Ook de communicatie over het programma wordt gewaardeerd. Respondenten geven aan: "De programma's en offertes die ik ontvang zijn altijd helder en duidelijk opgesteld."

Tot slot benadrukt een referent: "Het programma schetst een eerlijk en realistisch beeld richting de deelnemers. Ze weten goed wat ze kunnen verwachten."

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen wordt door alle referenten positief tot zeer positief beoordeeld. Deze kenmerkt zich door maatwerk, flexibiliteit en een gevarieerd aanbod aan werkvormen.

Eén opdrachtgever benadrukt het vermogen om snel te schakelen en om maatwerk te leveren: "Wij zijn als opdrachtgever best kritisch. Als iets niet goed gaat, spreken we dat uit, en dan wordt het aangepast. Wat ik heel prettig vind, is dat ze creatief zijn in hun werkvormen. Zo hebben ze speciaal voor ons een spel ontworpen met situaties van de werkvloer."

De afstemming verloopt in goed overleg. Een referent geeft aan: "De cursusdata worden samen met de docent afgestemd, en daarin zijn ze heel flexibel. De lessen worden gegeven aan de hand van boeken, filmpjes, dialogen en huiswerkopdrachten."

De trainingen worden als afwisselend, leerzaam en praktijkgericht ervaren. Een deelnemer zegt: "De training zelf vond ik harstikke goed. Er waren gesprekken over alledaagse dingen en over mijn werk. Vervolgens werd er lesstof behandeld en op de computer waren er quizjes, vragen en video's, maar er was bijvoorbeeld ook een kwartetspel."

Een andere opdrachtgever beschrijft de aanpak als zorgvuldig en afgestemd op de beroepspraktijk: "Sommigen zijn sneller dan anderen, maar ze zorgen ervoor dat iedereen de eindstreep haalt. Waar nodig bieden ze extra begeleiding. Tijdens het traject houden ze ons actief op de hoogte van de voortgang, bespreken we verbeterpunten en kijken we vooruit."

Tussentijdse evaluaties en terugkoppeling zijn gebruikelijk, al geeft een referent aan dat niet alle voortgang standaard wordt gedeeld.

### **Opleiders**

De trainers van Iber Lengua worden in het algemeen zeer positief beoordeeld. Referenten noemen hen ervaren, vriendelijk, betrokken en didactisch sterk. Eén opdrachtgever vertelt: "De docent is zeer kundig en ervaren. Ze is bevoegd en bekwaam, toont veel begrip en houdt tegelijkertijd de regie strak. Tijdens de lessen wordt uitsluitend Nederlands gesproken en er is een duidelijke structuur."

Er is veel waardering voor de persoonlijke benadering van de docenten. Een respondent zegt: "Ik vind het hele leuke mensen. Ik weet niet precies hoe ze de docenten selecteren, maar ze zijn stuk voor stuk aardig, begripvol en echt gericht op wat het beste is voor de cursist. Ze doen nooit moeilijk en zijn heel benaderbaar."

Ook de didactische kwaliteit komt regelmatig naar voren: "Didactisch vond ik de docent goed, en bovendien was het gewoon een heel prettig persoon om mee te werken." Een ander benadrukt het persoonlijke aspect: "Ze onthield goed waar ik mee bezig was en waar ik in mijn ontwikkeling stond. Dat was heel prettig."

Eén referent geeft aan dat de ervaring per docent enigszins kan verschillen: "Ze werken met zelfstandige trainers (zzp'ers) en de ene keer klikt dat beter dan de andere." Dit wordt echter adequaat opgepakt: "Er is altijd ruimte om samen naar een oplossing te zoeken. Daarin is de organisatie flexibel en meedenkend."

De inhoudelijke deskundigheid wordt ook benadrukt: "De trainer voelde prettig aan: sympathiek, goed op de hoogte van de materie, en hij had zich verdiept in mijn branche

Tot slot wordt het enthousiasme van de docenten genoemd: "Mijn docent gaf goede uitleg en nam echt de tijd voor mij. De docent was heel goed en zij gaf leuk les."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal van Iber Lengua wordt over het algemeen goed beoordeeld. Referenten noemen het aanbod gevarieerd en passend bij de lesinhoud. Een respondent zegt hierover: "Het trainingsmateriaal is heel divers: er zijn syllabi, boeken, én een online portaal waar deelnemers kunnen oefenen."

De online component wordt gewaardeerd, zeker in combinatie met fysieke middelen. Zoals een referent toelicht: "De deelnemers ontvangen boeken, maar maken daarnaast ook gebruik van een speciaal ingerichte online leeromgeving. Daar staan alle oefeningen, lesmaterialen en extra opdrachten overzichtelijk klaar. De deelnemers zijn hier heel positief over."

Een andere geïnterviewde ervaart de opbouw als prettig gestructureerd: "Ik kreeg een map met studiemateriaal waarin per lesdag opdrachten waren toegevoegd. Ook werkte ik extra thuis aan die opdrachten. Die opbouw vond ik heel prettig."

Hoewel de kwaliteit overwegend positief beoordeeld wordt, zijn er ook enkele kritische kanttekeningen. Eén respondent zegt: "Het trainingsmateriaal was keurig verzorgd en relevant, al vond ik sommige voorbeelden wat gedateerd. De boeken mochten van mij iets moderner." Een ander merkt op: "Het trainingsmateriaal is niet altijd even actueel; soms is het wat verouderd. De cursusmap mag wat meer gestructureerd worden." Beide opmerkingen hebben betrekking op de vorm en actualiteit, niet op de inhoud, die als goed wordt beoordeeld.

### **Accommodatie**

De locaties waar de trainingen van Iber Lengua plaatsvinden, worden overwegend positief beoordeeld. In veel gevallen worden deze afgestemd op de wensen of het gemak van de deelnemers. Zoals een referent aangeeft: "De locatie wordt afgestemd op wat het handigst is voor de deelnemers. Die is altijd goed bereikbaar en praktisch gekozen."

Meerdere respondenten volgden de training op de locatie van Iber Lengua zelf. De ervaringen daarmee zijn overwegend positief, al wordt er ook een aandachtspunt genoemd. Een geïnterviewde vertelt: "Ik ben twee keer bij hen langs geweest. De locatie was goed bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid, dus dat was voor mij prima geregeld." Een andere deelnemer zegt: "Het was in Haarlem zelf en dat was top. Er was een aparte kamer waar ik les kreeg." Een neutrale referent merkt op: "Ik heb de training bij Iber Lengua zelf gevolgd. Er was voldoende parkeergelegenheid en de kamers waren rustig en overzichtelijk. Alleen op de begane grond was het soms wat rumoerig; dat vond ik onrustig als we daar zaten."

Bij internationale trajecten wordt de volledige organisatie uit handen genomen. Een referent licht toe: "De locatie van de training wisselt: soms vindt het plaats in het buitenland, soms bij een Nederlandse zorgorganisatie. In die gevallen verzorgt Iber Lengua het gehele pakket: van overnachtingen tot maaltijden en zelfs deels invulling van vrije tijd. Deelnemers ervaren dit als zeer positief."

Twee referenten geven aan geen zicht te hebben op hoe de locatie is bevalen.

### **Natraject**

Het natraject van de trainingen bij Iber Lengua wordt overwegend positief ervaren. In vrijwel alle gevallen is er sprake van een afsluiting met een toets of examen, een evaluatie en het verstrekken van een certificaat. Eén referent licht toe: "De trainingen worden afgerond met een examen en een certificaat. We krijgen ook altijd een terugkoppeling van de resultaten, en die zijn eigenlijk altijd goed." De combinatie van toetsing en reflectie komt in meerdere reacties terug. Een deelnemer vertelt: "Aan het einde is er altijd een evaluatie via een vragenlijst, waarin je aangeeft wat je geleerd hebt, wat je begin- en eindpunt was. Daarnaast maak je een kleine toets. Na afloop ontvang je een e-mail met je certificaat en een rapportage van de docent waarin staat wat er geleerd is en hoe de voortgang is geweest."

Er klinkt ook een suggestie tot verbetering: "Er wordt een rapportage opgeleverd, maar die is op dit moment vrij langdradig. Ik zou het prettig vinden als die beknopter kon, bijvoorbeeld op één A4 met het startniveau en het behaalde eindniveau."

De opbrengst van de training wordt in de praktijk zichtbaar: "De training heeft in elk geval opgeleverd dat deelnemers beter zijn geworden in communicatie met leveranciers." Een andere opdrachtgever meldt: "De deelnemers behalen uiteindelijk allemaal het gewenste niveau. Van elke kandidaat ontvangen we een korte, duidelijke samenvatting met het behaalde niveau en eventuele aandachtspunten."

Tot slot merkt een deelnemer op: "Nu ik de taal beter beheers, is mijn klantencontact en omzet verdubbeld sindsdien."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van Iber Lengua zijn de referenten unaniem positief. De communicatie verloopt vlot, vragen worden snel beantwoord en de administratie is zorgvuldig geregeld. Eén referent zegt: "De organisatie is zeer klantvriendelijk en betrokken. Ze staan altijd voor je klaar."

De ondersteuning rondom inschrijving, planning en subsidieaanvragen wordt als professioneel en efficiënt ervaren: "Ze reageren snel en denken actief mee, bijvoorbeeld over het aantal deelnemers of de eisen van het opleidingsfonds." Ook de rol van contactpersonen wordt gewaardeerd: "Onze vaste contactpersoon bij de administratie is zeer dienstverlenend en reageert snel en adequaat op vragen." Enkele respondenten geven aan dat de organisatie via hun werkgever verloopt en dat zij hier dus zelf minder zicht op hebben.

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer van Iber Lengua zijn de meeste referenten positief. Het contact wordt als warm, persoonlijk en professioneel ervaren. Een referent zegt: "Ik heb een vaste contactpersoon, maar kan ook rechtstreeks contact opnemen met de trainers. Ik ken ze inmiddels goed. Het contact is warm en gedegen."

Bij meerdere respondenten is de eigenaar of directeur de vaste contactpersoon: "Het relatiebeheer is heel persoonlijk, vooral doordat het contact met de directeur zelf is." Ook informeel contact, zoals via beurzen of LinkedIn, wordt genoemd.

Soms is er geen formele vorm van relatiebeheer. Eén referent geeft aan: "Ik weet dat ik hem altijd kan bellen."

Drie referenten hebben geen contact, en geven aan daar geen behoefte aan te hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste referenten zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Iber Lengua. Een respondent zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed," en een ander nuanceert: "Die is goed, in de loop van de jaren wel wat verhoogd, maar gelukkig niet te veel."

De intensiteit en persoonlijke aandacht worden vaak als passende verklaring voor de prijs gezien: "Je weet dat een een-op-een training meer kost, maar je krijgt er ook veel voor terug." Een ander zegt: "De trajecten zijn intensief en kosten natuurlijk geld, maar de prijs-kwaliteitverhouding is goed."

Tegelijkertijd zijn er ook kritische noten: "Ik schrik soms wel van de prijs," en "Het is een flink bedrag, maar de kwaliteit van de training is goed." Eén deelnemer merkt op: "Ik was graag nog verder gegaan, maar het is aan de prijzige kant, omdat ik het grotendeels zelf moet betalen."

Drie referenten geven aan hier geen oordeel over te kunnen geven, bijvoorbeeld omdat de inschrijving via hun werkgever is verlopen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Vrijwel alle referenten zijn zeer tevreden over hun ervaring met Iber Lengua. De samenwerking wordt omschreven als flexibel, persoonlijk en professioneel. Meerdere respondenten geven expliciet aan dat ze Iber Lengua zonder twijfel zouden aanbevelen aan anderen. Zoals één zegt: "Ik ben heel tevreden over onze samenwerking. Ze denken altijd mee en zetten echt een stap extra."

De persoonlijke benadering en maatwerk worden breed gewaardeerd. "Ze kijken goed naar wat de deelnemer nodig heeft, en dat past heel goed bij onze organisatie," aldus een opdrachtgever. Ook de individuele begeleiding wordt positief benoemd: "Ik durf nu meer te schrijven en heb meer zelfvertrouwen gekregen."

Een enkeling noemt verbeterpunten, zoals het moderniseren van lesmateriaal of meer aandacht voor digitalisering, maar dit doet geen afbreuk aan de algemene tevredenheid. Een respondent vat het samen: "Heel tevreden - de volgende cursus is alweer geboekt."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Iber Lengua Taal & Cultuur BV op 15-10-2025.

### 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.

Iber Lengua is ook gespecialiseerd in het aanbieden van talencursussen in het buitenland op locatie, online of een combinatie van beiden. Bij deze internationale trajecten wordt dan de volledige organisatie door Iber Lengua uit handen genomen. Landen waar deze trainingen worden georganiseerd zijn Indonesië, Portugal, Spanje (eigen locatie) en Filipijnen.

### 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 evaluatie-rapport. 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 jaren 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 (o.a. verpleegkundigen en woonbegeleiders), het onderwijs en 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. 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 trainers (in loondienst of ZZP'er) 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. Het taleninstituut werkt met een eigen lesmethode gebaseerd op wetenschappelijke basis en psychologische inzichten, welke al 34 jaar succesvolle resultaten oplevert. Opname van kennis gaat efficiënter en effectiever.

## 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](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo