

Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

07-05-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van EBC Taleninstituut vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 | | | | 50% | 50% |
| Opleidingsprogramma | | | | 40% | 60% |
| Uitvoering | | | | 60% | 40% |
| Opleiders | | | | 50% | 50% |
| Trainingsmateriaal | | | | 70% | 30% |
| Accommodatie② | | | | 30% | 20% |
| Natraject③ | | | | 50% | 40% |
| Organisatie en Administratie | | | | 60% | 40% |
| Relatiebeheer④ | | | | 40% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤ | | | | 60% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 60% | 40% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Een referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van EBC Taleninstituut (hierna EBC genoemd) geven aan dat er door de eigen organisatie al jarenlang zaken wordt gedaan met EBC. "Ik werk al sinds 2012 met hen samen", "Wij doen al 25 jaar lang zaken. Je hoeft niet te vragen of het goed bevalt" en "Ik neem al heel lang cursussen af voor mijn collega's en heb in het verleden zelf ook weleens meegedaan." Hoe men in eerste instantie terechtgekomen is bij EBC, is voor de meeste referenten niet meer te achterhalen. Enkel kunnen op dat punt echter wel enige toelichting geven: "We zochten een instituut hier in de buurt en hebben gegoogeld", "Een nieuwe medewerker bracht hen aan" en "Ons intern college heeft een samenwerkingsverband met een andere aanbieder. Die deed ook zaken met EBC. Zij konden voor de talencursussen relevante informatie over ons productieproces overdragen aan EBC, waardoor wij ontzorgd werden." Over het voortraject is men unaniem positief. De aanmelding verloopt soepel en snel. "Ze nemen altijd heel snel contact op", zegt een referent. Men is tevreden over de zorgvuldigheid rondom de intake.

Een referent licht toe: “De deelnemers krijgen netjes een uitnodiging voor de intake. Op basis van een test wordt vastgesteld wat het beginniveau is. Ik krijg de uitkomsten op schrift. EBC adviseert wat voor iedere deelnemer het beste is. Soms is het beter als iemand eerst een privétraject doet en daarna bij de volgende groep aansluit. EBC maakt meestal een heel correcte inschatting.” Er wordt goed geïnformeerd naar de maatwerk wensen: “De deelnemer wordt gevraagd wat hij het meest nodig heeft” en “Wij konden van tevoren aangeven welke zaken belangrijk waren voor ons. Wij wilden de focus graag op een duidelijke verbale communicatie bij de productieafdeling.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is duidelijk en uitgebreid genoeg. De maatwerk wensen worden er goed in vastgelegd: “De offerte ziet er netjes uit”, “Het programma wordt duidelijk genoeg omschreven”, “Ze maken precies duidelijk wat er gaat gebeuren. Zowel het begin- als het eindniveau worden genoemd”, “Er komt steeds weer een compleet overzicht mee waarin staat wat alle niveaus precies inhouden” en “Het opleidingsprogramma is op maat geschreven. Het bevat de niveauverdeling in groepjes, de voorkeuren voor schrijven of spreken en de onderwerpen die aan bod gaan komen.” De prijsopgave is over het geheel genomen helder en laat geen ruimte voor misverstanden. Eén referent merkt echter wel op dat de reiskosten van de docent niet altijd helder worden aangeduid.

Uitvoering

Allen referenten kennen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men beoordeelt de trainingen als interactief en praktijkgericht en is zeer te spreken over het maatwerkgehalte: “Wij nemen zowel groeps- als individuele trajecten af. We zijn over beiden heel tevreden”, “De inhoud en de frequentie worden helemaal afgestemd op de behoeften van de deelnemer”, “Onze salesmensen krijgen in de praktijk veel met boeren te maken. Die spreken een heel andere taal dan het Engels of Frans dat je op school leert. De docenten van EBC hebben zich hier helemaal in verdiept”, “Ze leggen de focus helemaal op de communicatie binnen de productie. Daar kan de taal de grootste problemen opleveren. De werkinstructies gaan gewoon mee naar de les” en “Het zijn groepjes van Portugese medewerkers die praktische taalvaardigheden moeten verwerven. Er wordt heel doelgericht gewerkt met ons huishoudelijk reglement en dagrapporten. Er worden werkbriefjes ingevuld en het boekje met de veiligheidsvoorschriften wordt van a tot z doorgenomen. Verder is de les helemaal gericht op specifieke woorden die wij veel gebruiken, zoals ‘twee componenten’. De docenten spreken geen woord Portugees, dus af en toe wordt de hulp ingeroepen van gevorderde deelnemers die beide talen enigszins beheersen. EBC is met dit soort dingen heel flexibel en vindingrijk.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma. Enkele referenten in dit verband: “Er wordt tussentijds herhaaldelijk gevraagd wat er veranderd moet worden” en “We ontvangen altijd een tussenrapportage met de vorderingen. Als het niet goed gaat, trekken ze aan de bel en dan is er overleg.”

Opleiders

Over de opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Ze hebben naar de mening van de referenten voldoende deskundigheid en didactische vaardigheden in huis. Ze lezen zich terdege in en richten zich in sterke mate op de behoeften van de deelnemer. Een greep uit de reacties: “De docenten zijn meestal native speakers. Daarnaast zijn het allemaal mensen die het goed kunnen overbrengen”, “Ze passen zich helemaal aan aan de mensen en zijn bovendien erg flexibel met de lestijden”, “De docent is zelf niet afkomstig uit de bouw maar heeft zich op een fantastische manier ingelezen”, “De docent kent onze werkinstructies op zijn duimpje” en “De docent Engels speelt goed in op vraagstukken uit de praktijk. Hij maakt daarnaast een goede inschatting van onze grammaticale behoefte. Dingen die we al beheersen worden niet herhaald.” Een referent voegt nog toe: “Je kunt merken dat de docent passie heeft voor het vak. Het is leuk om les van hem te krijgen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend goedkeurende reacties op. EBC reikt mappen en boeken uit. Het materiaal is veelal op maat gemaakt. “Het zakelijk Engels is helemaal gebaseerd op wat wij zelf inbrengen. De docent print ook regelmatig artikelen voor ons uit die te maken hebben met ons vakgebied”, vertelt een referent. Ook beschikt EBC over een e-learning omgeving en een multimediaruimte waar cursisten op de dag van de les onder begeleiding van een docent kunnen oefenen. “Je kunt in de mediaruimte met een koptelefoon filmpjes bekijken en beluisteren en vragen beantwoorden. Er is een docent beschikbaar voor het beantwoorden van vragen”, aldus een referent. Een ander voegt nog toe: “De e-learning modules zijn erg geschikt om bepaalde gaten in je kennis aan te vullen door middel van grammaticaoefeningen.” Een referent doet nog de volgende suggestie voor verbetering: “Het zou fijn zijn als EBC een app met informatie voor op de werkplek uitbracht.”

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. “Ik heb nooit een wanklank gehoord over de accommodatie”, “Het zijn fijne ruimtes. Het ziet er netjes uit”, “De deelnemers kunnen er ook ‘s avonds terecht” en “Het is vlakbij het station, dus heel goed bereikbaar” aldus enkelen. Twee referenten zetten ieder nog een kanttekening: “Parkeren is wat lastig. Er is niet altijd plaats op het terrein” en “Het mag allemaal wel wat moderner en meer van deze tijd.” De helft van de referenten kent op dit onderdeel geen score toe, ofwel omdat er in hun situatie sprake is van in-company opleidingen, ofwel omdat zij onvoldoende zicht hebben op de accommodatie.

Natraject

Over het natraject is men tevreden tot zeer tevreden. Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Op de vraag of er sprake is van een eindtest, antwoorden sommige referenten bevestigend. Anderen geven aan dat de docent gaandeweg de laatste lessen een beoordeling maakt van het bereikte niveau. De cursist krijgt een certificaat van deelname uitgereikt waarop het eindniveau staat vermeld. De opdrachtgever ontvangt per deelnemer een eindrapportage van de vorderingen. Een referent heeft een verbeterpunt: “Ik zou in de rapportage ook graag een kant en klaar plan van aanpak per persoon opgenomen zien. Daarin kan bijvoorbeeld staan wat een gepast vervolgt raject zou zijn, zoals privélessen.” De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Van de uitkomsten ontvangt de opdrachtgever een verslag. Er zijn voldoende mogelijkheden tot opvolging. “De meeste cursisten vinden het zo leuk en goed dat ze om een vervolgcursus vragen”, aldus een referent in dit verband. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: “Uit het feit dat de cursisten zo graag willen doorgaan met een volgende cursus, leid ik af dat ze er echt iets aan hebben”, “Ze komen in het algemeen behoorlijk dicht in de buurt van waar we ze willen hebben”, “In de meeste gevallen sluiten ze de cursus op een niveau hoger af”, “Ze kunnen na afloop aardig converseren in het Nederlands”, “Zeker jonge mensen met feeling voor taal maken veel vooruitgang”, “Vooral onze Poolse werknemers met een Nederlands partner gaan met sprongen vooruit. Je merkt dat de cursus enorm helpt”, “Men leert ervan en brengt het ook in de praktijk” en “We krijgen van de leidinggevendenden zeer positieve berichten.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De communicatie voldoet aan de verwachtingen. De telefonische- en elektronische bereikbaarheid laat niet te wensen over. Ook de facturering verloopt naar wens. EBC handelt accuraat en flexibel. Enkele reacties: “Het contact is heel plezierig. De lijnen zijn kort. Je krijgt snel reacties op e-mails. Telefonisch zijn ze goed bereikbaar”, “Ik mail altijd rechtstreeks naar de directeur en krijg direct antwoord”, “De directeur is mijn vaste contactpersoon. Zij speelt dingen vlot door naar de juiste persoon”, “Ik heb EBC nog nooit op slordigheden kunnen betrappen. De offerte klopt, de certificaten en eindrapportages komen op tijd en zien er netjes uit. Ze zijn heel flexibel met het inplannen van afspraken” en “Ze schakelen snel en reageren alert. De facturering verloopt correct.”

Relatiebeheer

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Slechts een enkeling ontvangt zo nu en dan een nieuwsbrief. Verder is er in de meeste gevallen regelmatig telefonisch- of live contact: "We babbelen zo nu en dan even bij", "We maken eens per jaar een afspraak hier op kantoor met onze vaste contactpersoon om even alles door te nemen" en "Er is voortdurend contact. Ze bellen en sturen mailtjes. Vaak zijn ze ons een stap voor, bijvoorbeeld door ons attent te maken op bepaalde subsidies. Je merkt dat ze met ons meedenken." Enkelen geven aan weinig tot niets van relatiebeheer te merken maar dit niet als een probleem te ervaren: "Tot op heden is het niet nodig geweest. Wij weten hen altijd wel te vinden" en "We krijgen met Kerst een kaartje en zoeken hen op als het nodig is. Verder vind ik het belangrijk dat ik erop kan vertrouwen dat mijn feedback wordt opgepikt", legt één van hen uit. Drie van de tien referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die hun mening erover uitspreken, kennen aan de prijs-kwaliteitverhouding een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Enkele reacties: "Ze vragen naar wat ze leveren", "De prijs-kwaliteitverhouding is gewoon heel goed", "Ze vragen je niet het vel over de oren en de kwaliteit van de cursussen is gewoon heel erg goed", "De prijzen zijn marktconform en de kwaliteit prima" en "Ik heb het weleens gecheckt. Vergeleken met andere aanbieders zitten we hier heel goed." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van EBC en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van EBC, wijst men allereerst op het maatwerk: "Ze richten zich op de wensen van de opdrachtgever en de behoeften van de deelnemers. Ze lezen zich helemaal in" en "Waar anderen alleen maar zeggen dat ze maatwerk leveren, doet EBC het daadwerkelijk." Verder is men zeer te spreken over de intensiteit van de trainingen: "Het is heel persoonlijk en intensief. Die een-op-een trainingen leveren echt resultaat op!" en "De cursisten krijgen in die kleine klasjes heel veel aandacht. Je ziet dat dat werkt!" Ook flexibiliteit en klantvriendelijkheid zijn veelgenoemde kwaliteiten van EBC: "Niet alleen de lesinhoud maar ook de lestijden worden helemaal aangepast aan de behoeften" en "Alles gaat in goed overleg. Het verzetten of overslaan van lessen, of het later starten van een les zijn geen enkel probleem." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van EBC aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met EBC Taleninstituut op 07-05-2019.

Algemeen

EBC Taleninstituut, opgericht in 1985, verzorgt taaltrainingen in meer dan vijftien verschillende talen. Naast intensieve individuele taaltrainingen biedt EBC tevens incompany maatwerktrainingen. Spoedcursussen behoren ook tot de mogelijkheden. Verder omvat de dienstverlening van EBC tolken en vertalingen. Een belangrijk kenmerk van de trainingen van EBC is de zorgvuldige intake, gerelateerd aan de functie van de deelnemer. Het beginniveau wordt nauwkeurig vastgesteld en men bespreekt de verschillende mogelijkheden om het gewenste eindniveau te bereiken. Vanwege de kleinschaligheid en de persoonlijke benadering onderscheidt EBC zich van haar concurrentie. Het taleninstituut richt zich op de driehoek Vlissingen-Dordrecht-Breda. EBC kent grote internationaal georiënteerde bedrijven in de regio als klant en de klantenkring breidt zich nog steeds gestaag verder uit. In Bergen op Zoom beschikt EBC over een uitstekend geoutilleerd pand met goede faciliteiten, waaronder een multimediaruimte en diverse lesruimtes. Sinds enkele jaren is het instituut Taalvakwerk, gespecialiseerd in trainingen Nederlands op de werkvloer, onderdeel van EBC en kan men taalondersteuning Nederlands op alle niveaus aanbieden.

Kwaliteit

De docenten van EBC zijn native speakers en worden zorgvuldig geselecteerd op opleidingsniveau, didactische vaardigheden en inlevingsvermogen. Professionalisering van de trainers is een structureel aandachtspunt voor het instituut. Structureel vinden docententrainingen plaats en workshops. De input voor deze bijeenkomsten komt uit het docententeam. Zij geven aan wat zij graag behandeld willen zien. Docenten krijgen de gelegenheid voor bijscholing met het volgen van seminars, themadagen en taaltrainingen. Bij het bepalen van de opleidingsinhoud maakt het instituut gebruik van het European Framework, een raamwerk waarin de te onderscheiden kennisniveaus van cursisten ingedeeld zijn volgens Europese normen. Het lesmateriaal dat in de opleidingen wordt gebruikt wordt speciaal voor de cursist samengesteld. Het omvat onder meer materiaal vanuit de werksituatie van de deelnemer en is volledig afgestemd op de wensen en vragen van de cursist. De trainingen worden zorgvuldig geëvalueerd, zowel tijdens de cursus als na afloop. Op eventuele bijzonderheden wordt alert ingespeeld. Voor het ontwikkelen van nieuwe ideeën voor trainingen krijgen docenten volop ruimte van de directie. Verder is EBC lid van de NRTO, (de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding), waar uitwisseling plaatsvindt over ontwikkelingen, technieken en wetgeving.

Continuïteit

EBC heeft een groot loyaal klantenbestand. De huidige positie van EBC in de markt en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers vormen een borg voor de continuïteit van het instituut. EBC speelt alert in op ontwikkelingen. Zo heeft men in de economisch mindere omstandigheden de mogelijkheden van de multimediaruimte benut door deze tegen een aantrekkelijk tarief aan te bieden en deze in combinatie met individuele taaltrainingen aangeboden. Ook de verbreding van het portfolio met de overname van Taalvakwerk, met cursusaanbod voor midden- en laagopgeleiden, heeft tot verdere groei geleid. Ook de 'talenboost-plus' voor scholieren en studenten draagt daar een steentje aan bij. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van EBC Taleninstituut voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De zorgvuldige intake leidt in combinatie met de intensiteit van de trainingen tot een optimaal resultaat. In de visie van EBC levert het een-op-een contact met de docent de belangrijkste bijdrage aan de toename van de taalvaardigheid. Het oefenmateriaal, in samenwerking met docent en de taalassistenten ontwikkeld, levert aanvullende ondersteuning. De op maat gemaakte digitale oefeningen dragen bij aan verbetering van de uitspraak, uitbreiding van de woordenschat en vooruitgang op het gebied van de grammatica. Met EBC E-learning, de elektronische leeromgeving, biedt EBC de cursisten -kosteloos- extra service. Via EBC E-learning kunnen cursisten aanvullend zelf oefenen, waar en wanneer zij willen. Met name ook de afstemming op de werksituatie van de cursisten en het gebruik van bedrijfsspecifiek materiaal is belangrijk voor de transfer van het geleerde naar de praktijk.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu