

# Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

26-06-2017



## 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

|   |          |
|---|----------|
| <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, ondoorgroendelijk 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                                  |   |   |     | 70% | 30% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 70% | 30% |
| Uitvoering②                                  |   |   | 10% | 50% | 20% |
| Opleiders③                                   |   |   | 10% | 30% | 30% |
| Trainingsmateriaal④                          |   |   | 10% | 10% | 30% |
| Accommodatie⑤                                |   |   |     | 30% |     |
| Natraject⑥                                   |   |   |     | 30% | 40% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 80% | 20% |
| Relatiebeheer                                |   |   | 10% | 40% | 50% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑦                   |   |   | 10% | 50% | 20% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   | 10% | 70% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben te weinig zicht op de uitvoering
- ③ Drie referenten hebben te weinig zicht op de opleiders
- ④ Vijf referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Zeven referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie
- ⑥ Drie referenten hebben te weinig zicht op het natraject
- ⑦ Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bijna alle geïnterviewden die voor dit onderzoek zijn benaderd, vertellen dat zij al vaker trainingen door EBC Taleninstituut (hierna te noemen: EBC) hebben laten verzorgen. Op basis van die eerdere, goede ervaringen zijn zij wederom bij dit instituut terecht gekomen. Referenten, die recenter de samenwerking met hen zijn aangegaan, vertellen dat zij daar via internet of op advies van anderen zijn terechtgekomen. Bij hun keuze voor EBC heeft die referentie een rol gespeeld, maar ook het feit dat het instituut dichtbij gelegen is en dat er een subsidieregeling van kracht is. Over het voortraject zijn alle opdrachtgevers tevreden of zeer tevreden. Er is één referent die toelicht dat het voortraject van de training al had plaatsgevonden, voordat hij in dienst trad. Bijna iedereen heeft een vast aanspreekpunt in de persoon van de directeur van het bureau. Op het moment dat zij een opleidingsvraag hebben, nemen zij meestal eerst telefonisch contact op, zo vertellen zij.

Ook verdere contacten verlopen voornamelijk telefonisch of per e-mail. Met elkaar bespreekt men de wensen en de doelen. Een intakegesprek met de deelnemers maakt vaak ook deel uit van het voortraject. Tijdens dat gesprek wordt het niveau van de individuele deelnemer bepaald en op grond daarvan wordt, mocht dat nog niet duidelijk zijn, in overleg gekozen voor een groepstraining of voor een individueel traject. In de meeste gevallen is vooraf helder wie de training gaat geven. Voorts licht men nog toe dat men 'de snelheid van handelen' en 'de duidelijkheid in communicatie' hierbij waardeert.

### **Opleidingsprogramma**

Tevreden of zeer tevreden is men over het opleidingsprogramma zoals EBC dat vooraf heeft gepresenteerd. Men vindt dat het programma over het algemeen goed is afgestemd op hun wensen en op die van hun deelnemers. Een enkeling merkt op dat er bij het opstellen van het programma ook wordt gekeken naar de organisatie van de klant. "Er is ook aandacht voor ons technisch materiaal", zo licht hij toe. De meeste opdrachtgevers vertellen dat het instituut de uitnodiging en de verdere communicatie over de training richting de medewerkers voor haar rekening neemt. "EBC informeert de deelnemers rechtstreeks, maar ik ontvang daar altijd een kopie van", aldus een zeer tevreden referent. Ook over de financiële kant van de offerte is men tevreden. Deze is wat hen betreft 'goed gespecificeerd' en 'duidelijk', zodat men daarbij niet voor verrassingen komt te staan.

### **Uitvoering**

Eén geïnterviewde heeft aan dit onderdeel de score drie toegekend. Hij licht toe dat hij van zijn deelnemers wisselende reacties heeft gekregen. Hij lichtte hierboven bij 'het voortraject' al toe dat hij persoonlijk niet bij het voortraject aanwezig is geweest. Wel weet hij dat er destijds in overleg met de trainer besloten is voor hen een groepstraining te organiseren, ondanks hun niveauverschil. "Volgens mij was het, achteraf gezien, toch beter geweest wanneer ze ieder op hun eigen niveau les hadden gehad. Ik moet wel zeggen dat ik het telefonisch contact met het instituut hierover als zeer prettig heb ervaren", zo licht hij toe. Twee andere referenten vertellen dat zij persoonlijk te weinig zicht hebben op de uitvoering. Om die reden hebben zij geen score gegeven. Zij benadrukken echter dat zij er geen klachten over hebben vernomen. De overige respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over dit onderdeel. Zij waarderen het prettige contact met de trainers en zij lichten toe dat de afwisseling tussen theorie en praktijk door hun deelnemers als goed is ervaren. Eén van hen zegt erover: "Onze deelnemers waren heel blij met de praktijkdagen. Zij hebben hun eigen werkplek bezocht en ze konden zelf praktijkvoorbeelden aandragen. De persoonlijke aandacht hebben ze erg gewaardeerd." Voorts vertelt men dat ook het 'Open Leercentrum' van EBC door de deelnemers als prettig ervaren is. "Hier kon men zelf oefenen", aldus een zeer tevreden referent.

### **Opleiders**

Drie opdrachtgevers vertellen dat zij te weinig zicht hebben op de kwaliteiten van de trainers, om daar een uitspraak over te kunnen doen. Twee van hen merken op dat zij er echter nooit negatieve reacties van hun deelnemers over horen en de derde referent stelt dat hij de indruk heeft dat zijn deelnemers zich goed begeleid voelen. De score drie is gegeven door dezelfde respondent die het vorige onderwerp ook een score drie toekende. Hij licht toe dat het feit dat de trainer niet de taal van de deelnemers sprak, een complicerende factor was. "Eén van de deelnemers was de Nederlandse taal al redelijk machtig. Hij vertaalde veel voor zijn Poolse collega's. Dat is natuurlijk geen ideale situatie", zo licht hij toe. De overige opdrachtgevers zijn allemaal tevreden of zeer tevreden over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Men waardeert hun 'kennis', 'ervaring', 'gedrevenheid' en 'doelgerichtheid'. "Van de deelnemers heb ik begrepen dat de trainers voor een goed, veilig en humorvol leerklimaat zorgen", aldus een zeer tevreden referent.

### **Trainingsmateriaal**

Vijf opdrachtgevers stellen dat zij geen zicht hebben op het door EBC verstrekte trainingsmateriaal. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel. Wel benadrukt een enkeling dat hij er geen klachten over heeft gehoord en dat hij er dus vanuit gaat dat het voor de deelnemers allemaal naar tevredenheid is geweest. De overige vijf respondenten lichten toe dat het materiaal varieerde van boeken en losse artikelen tot opdrachten. Tevens heeft EBC een online leeromgeving, waarin de deelnemers bijvoorbeeld opdrachten kunnen doen, zo blijkt uit wat men vertelt. Voor deze referenten is dat allemaal prima. “Wij hebben echter wel aangegeven dat er soms iets teveel van de hak op de tak werd gesprongen. Mijn advies zou zijn om tijdens een training gewoon bij de basis te beginnen. Verder zijn wij er helemaal tevreden over”, aldus één van hen. De score drie komt voort uit de wens van een opdrachtgever om e-learning vanuit huis verder te ontwikkelen.

### **Accommodatie**

Zeven geïnterviewden vertellen dat EBC de trainingen voor hen in company verzorgt. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel. De overige drie opdrachtgevers vertellen dat één of meerdere van hun deelnemers de trainingen wel gevolgd hebben op de locatie van EBC. Zij hebben daar van hen positieve reacties op gehoord. “Voor onze deelnemer was dat het makkelijkste, omdat het instituut dicht bij zijn woonplaats ligt”, aldus één van hen. De andere opdrachtgevers vinden de goede bereikbaarheid ook een pre. Daarnaast zijn de parkeergelegenheid, de ruimte van de lokalen en de verzorging ter plaatse als prettig ervaren. “Bovendien hebben zij voor e-learning computers beschikbaar en is het er voldoende rustig”, zo laat een referent nog weten.

### **Natraject**

Drie geïnterviewden hebben te weinig zicht op het natraject, waardoor zij geen score hebben toegekend aan dit onderdeel. De andere respondenten zijn er allemaal tevreden of zeer tevreden over. Zij vertellen allemaal dat een training over het algemeen wordt afgerond met een certificaat voor de deelnemers. Daar staat tevens het behaalde niveau op vermeld. Voorts vindt er meestal een schriftelijke eidevaluatie plaats onder de deelnemers. En ook is er normaliter nog contact tussen de opdrachtgever en het instituut. “Bij een in company training krijgen wij altijd een terugkoppeling over de inzet van de deelnemers en over het behaalde niveau. Dat wordt vertaald in een conclusie en een advies”, aldus een zeer tevreden referent. Die wijze van afronding is voor de opdrachtgevers naar wens. Zij vinden feitelijk ook dat hun doelen met de trainingen van EBC zijn behaald. Al voegt een enkeling daar wel aan toe dat dat wat hem betreft mede afhangt van de inzet van de deelnemers.

### **Organisatie en Administratie**

Acht opdrachtgevers zijn tevreden over het organisatorisch en administratief handelen door EBC. De twee overige respondenten stellen dat zij er zeer tevreden over zijn. Tevreden tot zeer tevreden is men over de telefonische bereikbaarheid van het instituut. Ook het plannen en eventueel verschuiven van data geschiedt over het algemeen naar wens. Ook ontvangt men de gevraagde informatie meestal tijdig en komt EBC de gemaakte afspraken na. Dat laatste betreft tevens de facturatie. Daarbij komt men niet voor verrassingen te staan. Echte klachten heeft men niet gehad. “Als er iets is, dan wordt dat snel geregeld”, zo zegt een zeer tevreden referent. Een ander licht nog toe dat hij bij het instituut navraag heeft gedaan over de reiskosten van de trainer, die hij ‘exorbitant hoog’ vond. “Dat is snel opgelost”, zo stelt hij.

### **Relatiebeheer**

De meeste geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop EBC de contacten met hen onderhoudt. Feitelijk heeft iedereen een vast aanspreekpunt, tot wie men zich kan wenden als er vragen zijn. In veel gevallen neemt men rechtstreeks met de directeur contact op. Men noemt de contacten ‘laagdrempelig’ en ‘snel’. “De communicatie kenmerkt zich door heel korte lijnen”, aldus een zeer tevreden referent. Buiten het persoonlijk contact, ontvangt men af en toe informatie per e-mail, zo vertellen enkele respondenten. Ook dat verloopt naar tevredenheid. De meeste referenten vinden het het belangrijkste dat zij het instituut weten te vinden, als dat nodig is. De opdrachtgever die dit onderdeel met een score drie heeft gewaardeerd, licht toe dat er tijdens de training geen contact is geweest. “Dit gebrek aan terugkoppeling over de voortgang van de training is de reden van mijn score drie”, zo stelt hij.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee opdrachtgevers vertellen dat zij te weinig zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding van EBC, waardoor zij daar geen uitspraak over kunnen doen. Zij hebben dus geen score gegeven. Een derde respondent noemt het instituut 'prijzig' en daarom geeft hij de score drie. Voor de overige referenten zijn de prijs en de kwaliteit bij EBC met elkaar in balans. Zij spreken erover in termen van 'goed' en 'prima'. "Het is voor ons in elk geval geen aanleiding om naar een andere aanbieder te gaan zoeken", aldus één van hen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Bijna alle opdrachtgevers zijn overall tevreden of zeer tevreden over de trainingen die zij door EBC hebben laten verzorgen. Degene die een score drie heeft toegekend, aarzelt over de vraag of hij het instituut aanbeveelt. "De training heeft voor ons het doel gemist, vanwege de grote niveauverschillen tussen de deelnemers. Ik zou de volgende keer vasthouden aan een indeling per niveau", zo licht hij toe. De overige respondenten bevelen EBC van harte aan. Zij waarderen het dat het instituut echt maatwerk kan leveren en daarmee de juiste invulling geeft aan hun opleidingsvraag. Als andere sterke kanten noemt men 'het meedenken', 'de prettige en vlotte communicatie', 'hun klantgerichtheid', 'het snel kunnen schakelen', 'de kwaliteiten van de trainers' en 'het nakomen van afspraken'. Voorts is er één opdrachtgever die graag zou zien dat EBC e-learning voor thuis gaat aanbieden. Daarnaast vindt hij de prijs van de trainingen te hoog. En er is één opdrachtgever die een tussentijdse terugkoppeling over de voortgang heeft gemist. Weer een andere respondent vindt dat juist een sterk punt. "Ik stel hun tussentijdse evaluatie en een eindevaluatie erg op prijs. Blijf dat vooral doen", zo luidt zijn toelichting en advies.



## 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 26-06-2017.

### Algemeen

EBC Taleninstituut, opgericht in 1985, verzorgt taaltrainingen in 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 2015 is het instituut Taalvakwerk, gespecialiseerd in trainingen Nederlands op de werkvloer, onderdeel van EBC en kan men taalondersteuning 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 gebruikt en deze in combinatie met individuele taaltrainingen aangeboden. Ook de verbreding van het portfolio met de overname van Taalvakwerk, met cursusaanbod voor hoog- 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 één-op-één 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](http://www.cedeo.eu)