

Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

19-04-2021



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, ondoorgondelijk 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				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			20%	70%	
Accommodatie③				10%	
Natraject④				50%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑤				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
 ④ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
 ⑤ Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
 ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van EBC Taleninstituut (hierna EBC te noemen) geeft desgevraagd aan al langere tijd naar tevredenheid zaken te doen met het instituut. Enkele referenten: "We werken al jaren met hen samen en dat willen we graag zo houden" en "We nemen al heel lang opleidingen bij EBC af, naar grote tevredenheid, omdat het één-op- één is. We zien dat medewerkers stappen maken." Men licht als volgt toe hoe men aan EBC is gekomen: "We hebben gezocht op internet. De recensies waren goed", "Een medewerker had eerder taalonderwijs bij hen gehad en was zeer over hen te spreken", "Onze zusterbedrijven bevalen hen aan" en "Ik heb eerst bij de nonnen geïnformeerd maar die geven geen Zweeds. Zij verwezen mij door naar EBC." Over de keuze voor EBC voegt men nog toe: "Ze zitten hier in de buurt en wij hebben een goed contact", "Zij hadden van een aantal aanbieders de beste offerte. Het was een compleet verhaal, prijstechnisch marktconform" en "Onze bedrijfstak is heel speciaal. EBC kon maatwerk leveren."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de regel vindt er een voorgesprek plaats met de opdrachtgever. Ook is er een persoonlijke of telefonische intake met de kandidaat, waarin het 0-niveau wordt vastgesteld. Als er sprake is van meerdere deelnemers, stelt EBC desgewenst niveaugroepjes samen. Enkele referenten: "De samenwerking was heel prettig", "Ik werd snel geholpen. Ik moest een formuliertje invullen om mijn 0-niveau te bepalen en kreeg vervolgens een gesprek" en "Ze ontzorgen ons prima. Ik heb altijd een kort voorgesprek met de directeur. De deelnemers worden na de intake netjes ingedeeld in niveaugroepen. We hebben er geen omkijken naar."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De inhoud en de doelstellingen van de trainingen worden er duidelijk in vastgelegd. Ook de financiële kant van de zaak is duidelijk. Enkele reacties: "Het programma zit goed in elkaar", "Er wordt helder omschreven naar welk niveau er toegewerkt wordt", "Er wordt een realistisch pad geschetst om in tien weken het gewenste niveau te bereiken", "Er stond precies in het programma wat ik zou gaan leren en waaraan gewerkt zou gaan worden" en "Het is een duidelijk verhaal over hoe het traject verloopt en welke kostenposten er in rekening worden gebracht." Een referent voegt nog toe: "Aan de offerte hoeft meestal niet veel meer bijgesteld te worden. We vertrouwen er uit ervaring op dat het goed is."

Uitvoering

Alle referenten geven voor de uitvoering een score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. De opleidingen voldoen qua maatwerkgehalte, praktijkgerichtheid en inhoudelijk niveau ruimschoots aan de verwachtingen: "Wij krijgen van de deelnemers veel enthousiaste reacties", "Het sluit heel goed aan bij wat de mensen aan zakelijke taal moeten kennen", "Er wordt prima aangehaakt bij de behoeften van de mensen. Ze kunnen alles vragen en zelf onderwerpen inbrengen", "Het is geen standaardverhaal. De cursist staat centraal", "Ze konden mij helpen met alle termen", "Ik geef zelf aan wat ik wil leren. We oefenen voornamelijk in spreken. De uren vliegen om!" en "De deelnemers hadden aanvankelijk koudwatervrees maar dat draaide al gauw bij. Dat vind ik een belangrijk signaal." In veel gevallen moest er vanwege corona overgeschakeld worden op onlineonderwijs. Die overgang is naar de mening van de referenten goed verlopen. Een referent ter illustratie: "Alles gaat via zoom. Het loopt helemaal prima. Het is niet langdradig. Er wordt gewerkt met break-out rooms en allerlei werkvormen. De mensen vinden het prettig om het vanuit huis te kunnen doen." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Twee geïnterviewden: "De directie heeft tussentijds gevraagd naar onze ervaringen" en "Er wordt telkens gecheckt of het nog naar wens is en of ik nog vragen heb." Iemand voegt nog toe: "Bij de tussenevaluaties hoor ik hoe de medewerker erover denkt, hoe de docent erover denkt en wat de vorderingen zijn."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en hun didactische en persoonlijke vaardigheden. Een greep uit de reacties: "Het zijn allemaal professionele taalcoaches", "De docenten zijn native speakers", "De docent spreekt vloeiend Zweeds en heeft in zijn jeugd daar ook gewoond. Hij heeft er veel verstand van en geeft prima tips", "Hij is erg goed. Hij komt uit de VS en geeft ook les op de universiteit", "De docent kan mij prima helpen met de technische termen. Hij legt het goed uit. Hij is heel prettig in de omgang" en "De cursisten vinden hem leuk. Hij geeft mensen vertrouwen." Meerderen geven aan dat er wordt gewerkt met een of meer vaste trainers. Een referent: "De medewerkers vragen steeds naar dezelfde docent. Ze zijn erg enthousiast over hem."

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen die het trainingsmateriaal een score toekennen er tevreden over. Het materiaal bestaat uit boeken, mappen en e-learning. De tevreden gestemden zijn goed te spreken over de inhoud en de vormgeving: "De cursisten hebben verschillende boeken ontvangen waarmee ze heel content zijn", "Het grammaticaboek is erg goed. Ik doe er veel mee", "Het materiaal heeft een moderne look en feel. Ik denk dat zij het zelf gemaakt hebben" en "De docent gaf links en de medewerkers vinden de e-learning fijn." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "De mappen zijn wat verouderd. Misschien kunnen ze wat meer lesstof online aanbieden" en "Ik kreeg de mappen pas bij de vijfde les, dus veel te laat." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Negen van de tien referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van in-company- of onlineopleidingen. De enige geïnterviewde die wel een score geeft, toont zich tevreden en zegt: "Hun kantoor is goed bereikbaar. Het is een fijne locatie. De voorzieningen zijn er goed."

Natraject

Het natraject stemt alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden. Vier geïnterviewden geven geen score, bij gebrek aan informatie. In de meeste gevallen is er sprake van een eindniveaubepaling en ontvangen de deelnemers een certificaat waarop hun niveau vermeld staat. In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangereikt, en wordt er mondeling met de deelnemer(s) geëvalueerd. Indien gewenst, vindt er ook een evaluatie met de opdrachtgever plaats. Enkele referenten: "We krijgen altijd feedback over de deelnemers" en "Ze vragen regelmatig na hoe wij vinden dat het gaat." Over de nazorg en de mogelijkheden tot vervolgoopleidingen is men tevreden: "De mensen krijgen nog een lijstje met tips en links mee" en "Er staat alweer een tweede traject op stapel." Een referent voegt nog toe: "De collega's zien dat wij bezig zijn en willen ook, dus er gaan meer trainingen komen." Ook over de resultaten van de opleidingen is men positief: "De testen geven aan dat de doelstellingen zijn behaald", "Ik heb bereikt wat ik ervan verwachtte", "Het is nog niet afgerond maar de deelnemers zijn tot nu toe heel enthousiast", "Het resultaat is goed. Het gewenste niveau is bereikt", "Ik heb vooral in het luisteren veel vooruitgang geboekt. Als je eenmaal op gang bent, gaat het steeds beter" en "Ik vertrek eind april naar Zweden en dan moet het klaar zijn. Ik heb er goede hoop op dat dat met deze training gaat lukken."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering is correct. EBC handelt naar hun mening snel en accuraat. Enkele reacties: "Het verloopt allemaal heel professioneel. Als je belt, heb je meteen contact. Als de persoon naar wie je vraagt er even niet is, word je doorgeschakeld naar een ander", "Je krijgt snel een reactie en duidelijke antwoorden", "Ze zijn accuraat en ontzorgen ons helemaal", "Het mailcontact is goed. De offerte klopt. De facturering is goed en snel. We krijgen keurig een terugkoppeling van de 0-niveaus. Ik heb er niets op aan te merken." Men is lovend over de klantvriendelijkheid en flexibiliteit: "De samenwerking is prima", "Ze denken altijd met je mee. Als iemand verder weg woont, zoeken we samen uit waar het mogelijk is om te doen", "Ze zijn heel flexibel. Als wij het liever naar het einde van de dag verschuiven in verband met de locatie, dan kan dat" en "Je kunt ook gewoon een week overslaan als dat beter uitkomt."

Relatiebeheer

De vier referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Zij geven aan dat zij met enige regelmaat iemand van EBC spreken. Ook ontvangen zij uitnodigingen voor contactdagen. Enkele reacties: "Wij hebben heel prima contact met de eigenaar. Zij doet veel moeite om het contact goed te houden", "We worden weleens uitgenodigd voor informatiebijeenkomsten voor werkgevers" en "Ik krijg af en toe een mailing of uitnodiging, bijvoorbeeld voor een spoedtraining Engels. Verder zijn ze heel behulpzaam en attent. Zo kreeg ik laatst van hen een extra link voor een oefenmethodiek." Een referent voegt nog toe: "Wij horen niet heel veel van EBC, maar we zouden het ook niet op prijs stellen. Wij weten hen wel te vinden als het nodig is." Zes van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "We nemen veel bij hen af. Het is prima geregeld", "Het is prijstechnisch marktconform", "De prijzen zijn misschien iets aan de hoge kant maar onze ervaring zijn dusdanig positief dat we het ervoor overhebben" en "We hebben het recent opnieuw bekeken. Wij hebben overkoepelende afspraken voor al onze opleidingsaanbieders. De prijzen vallen binnen onze normen." 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 onderlinge samenwerking tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van EBC, prijst men de opleidingsaanbieder onder meer om de inhoudelijke kwaliteit en het maatwerk: “Er is super veel aandacht voor de praktijksituatie waarin je als deelnemer zit”, “Ze leveren goede kwaliteit”, “Het wordt aangepast aan je dagelijkse werkzaamheden”, “Wat ik er goed aan vind, is de duidelijkheid en de goede interactie met de deelnemers”, “De deelnemers zijn tevreden, dus ben ik tevreden”, “De sterke kant is dat het één-op- één onderwijs is”, “Ze spelen altijd in op onze vragen” en “Wat het bijzonder maakt, is de intensieve begeleiding.” Verder is men lovend over de klantvriendelijkheid: “Je hebt snel contact en er wordt altijd rekening gehouden met de roosters” en “Ze houden zich aan de afspraken en zijn altijd bereid om mee te denken. Het is gewoon een heel prettige partij.” Allen tonen zich zonder meer bereid 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 19-04-2021.

Algemeen

EBC Taleninstituut (1985), hierna voor het leesgemak ook EBC genoemd, staat bekend als taalcentrum voor training, tolken en vertalers. Het instituut biedt trainingen in meer dan vijftien verschillende talen aan. De invulling van deze trainingen is verschillend en afhankelijk van de klantvraag. Naast intensieve, op maat gemaakte, individuele taaltrainingen verzorgt EBC incompany maatwerktrainingen. Ook spoedcursussen behoren tot de mogelijkheden. 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 door de persoonlijke benadering onderscheidt EBC zich van haar concurrentie. Het taleninstituut kent grote internationaal georiënteerde bedrijven in de regio als klant en de klantenkring breidt zich, ook tijdens de corona lockdown, bestendig verder uit. In Bergen op Zoom beschikt EBC over een uitstekend geoutilleerd pand met goede faciliteiten, waaronder een multimediaruimte en diverse lesruimtes. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's. Het gesprek met Lilian de Laet en Liesbeth van Kerkhof (directeur) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

EBC heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Aan de docenten die namens EBC optreden worden hoge eisen gesteld. Allen zijn native speakers en zorgvuldig geselecteerd op opleidingsniveau, didactische vaardigheden en inlevingsvermogen. Professionalisering van de trainers is een structureel aandachtspunt voor EBC. Zo vinden er regelmatig 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 tot bijscholing met het volgen van seminars, themadagen en taaltrainingen. Ook tijdens de coronacrisis heeft EBC aandacht gehouden voor de deskundigheidsbevordering. Zo heeft men de docenten via digitale workshops getraind en is het contact via zoommeetings onderhouden. Het lesmateriaal dat in de opleidingen wordt gebruikt is maatwerk. Het omvat onder meer materiaal vanuit de werksituatie van de deelnemer en is volledig afgestemd op de persoonlijke wensen en vragen. Verder besteedt EBC veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen. Deze evaluaties, tussentijds en aan het einde van een programma, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de borging van de kwaliteit. Op eventuele bijzonderheden wordt alert ingespeeld.

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 taleninstituut. EBC speelt alert in op ontwikkelingen. Zo heeft men in eerdere economisch mindere omstandigheden de mogelijkheden van de multimediaruimte anders benut en deze gunstig geprijsd, in combinatie met individuele taaltrainingen, aangeboden. Ook op de huidige coronacrisis heeft men alert ingespeeld. Zo heeft men adequaat geanticipeerd op de maatregelen en alle trainingen omgezet naar online varianten. Daarnaast is EBC in de afgelopen periode zeer actief geweest op social media met korte workshops om de aandacht op de 'vernieuwde' taaltrainingsmogelijkheden te vestigen. De inspanningen van EBC hebben geresulteerd in een toenemende vraag naar incompany taalworkshops. Gezien de opnieuw positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van EBC Taleninstituut voor de komende tijd 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. 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 Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu