

Klanttevredenheidsonderzoek

LTC Language Training Centre B.V.

23-12-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LTC Language Training Centre B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar 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 haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				40%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal④				70%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑥			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het voortraject.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het opleidingsprogramma.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ⑤ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ⑥ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere referenten is LTC Language Training Centre B.V. (hierna te noemen LTC) al langer bekend als trainingsinstituut. Enkelen hebben op het internet gezocht of zijn door een relatie op het instituut geweest. Ter illustratie: "Via Google hebben we een paar leveranciers gevonden, waaronder LTC", "Ze zijn ons aanbevolen door een relatie in onze branche" en "We werken al jaren naar tevredenheid met hen samen." Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor LTC te kiezen, waaronder: de goede recensies, de positieve ervaringen in het verleden, de mogelijkheid van maatwerk, de kwaliteit van de trainers en de flexibiliteit van het instituut.

Enkele citaten: “Ze hebben ervaring en kennis op het gebied van trainingen in Nederlands als tweede taal en technisch Engels”, “Ze zitten dichtbij en hebben een breed aanbod dat goed past bij ons als internationaal bedrijf”, “Ik had al eerder een training gevolgd bij een ander instituut maar dat was mij wat tegengevallen. LTC had een goede naam en daarom heb ik het vervolgens bij hen geprobeerd” en “Ik vind het een voortreffelijk instituut en een zeer betrouwbare partner. We kunnen goede afspraken maken en hebben een fijne samenwerking.” In de voorbereiding op de training wordt uitgebreid de tijd genomen om de opleidingsvraag en specifieke wensen helder te krijgen. Daaruit volgt een advies voor het programma met bijbehorende offerte. “Ze hebben de groepen gedefinieerd naar behoefte en niveau en wat het beste voor hen werkt. Het is van A tot Z gestructureerd en goed geadministreerd”, geeft een van de geïnterviewden aan. Een van de referenten is niet betrokken geweest bij het voortraject en geeft daarom geen score op dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over de werkzaamheden van LTC in het voortraject en geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Opleidingsprogramma

Een van de referenten is pas na het bepalen van het programma betrokken bij het traject en onthoudt zich daarom van een oordeel op dit onderdeel. De overige geïnterviewden zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma. Er wordt samen met de klant gekeken naar een passend programma voor de deelnemers. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Het is altijd maatwerk. Er wordt echt gekeken naar de individuele vraag en behoefte”, “We maken duidelijke afspraken bij de intake over de wensen en de gestelde doelen”, “We hebben samen vooraf goed gekeken naar de aandachtspunten”, “Ze houden goede intakegesprekken met alle deelnemers om het niveau te bepalen en daar komt een voorstel uit voor een programma.” De kosten van de training zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering. Men spreekt over trainingen op maat, zowel voor wat betreft de inhoud als de locatie. De behoefte en de wensen van de klant staan centraal in de uitvoering. Dit komt ook naar voren in de volgende citaten: “De ervaringen zijn heel positief. De trainingen worden gegeven met heel veel kennis van zaken en toewijding”, “Vaak zijn de deelnemers medewerkers die het Engels op een hoger niveau willen brengen vanwege de internationale contacten die zij hebben. Ook sturen we buitenlandse medewerkers naar cursus zodat ze zich redelijk kunnen redden in het Nederlands. De kwaliteit van de trainingen is hoog en LTC pakt het altijd professioneel aan”, “Het ging om het communiceren met een bedrijf in Duitsland en daar ben ik heel goed in begeleid”, “De methodiek past bij de vraag. Het verbeteren van mijn spreekvaardigheid was voor ons het belangrijkste en daarop lag de nadruk in de lessen. Ze waren ook thuis in het vakjargon”, “Er moest bijvoorbeeld een team van ons naar China voor het opleiden van de mensen aldaar. Dan verzorgen ze echt een training op maat met tips over de Chinese cultuur en adviezen over de aanpak” en “Ik vind dat ze mij als opdrachtgever tijdens en na afloop van de training goed op de hoogte houden van de vorderingen. Ook van de deelnemers hoor ik alleen maar positieve geluiden.”

Opleiders

Men beoordeelt de kwaliteit van de trainers van LTC uitstekend. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Men roemt de expertise en de flexibiliteit van de trainers. De klant en zijn opleidingsvraag staat centraal in de begeleiding. Doorgaans worden er native speakers ingezet. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “We werken vaak met dezelfde trainers en we zijn heel tevreden over hun kwaliteiten”, “Ik heb van een van mijn groepsleiders terug gehoord dat hij heel tevreden was over de aanpak en het maatwerk. De trainer neemt echt de tijd voor de cursist en zorgt voor persoonlijke aandacht voor het individu”, “LTC heeft goede trainers die heel flexibel kunnen inspelen op de vraag en de wensen”, “Ik ben best kritisch, maar de trainer was echt een vakman. Het is een hele sympathieke persoon die echt de tijd neemt voor je. Nog steeds kan ik bij hem terecht voor vragen en advies”, “Ze maken gebruik van native speakers die heel kundig zijn. Ook in de communicatie naar mij toe zijn ze goed. Tussentijds houden ze me op de hoogte van de vorderingen van de deelnemers en ze melden het ook als iemand lessen heeft gemist. Dat houden ze netjes bij” en “De trainer had zich ingelezen in onze sector en kwam zeer professioneel over. Het was een aimabel persoon die je wel dwong om alles in het Duits te vertellen.”

Trainingsmateriaal

Twee respondenten hebben te weinig zicht op het gebruikte lesmateriaal om een oordeel te geven over de kwaliteit. Door de anderen wordt het trainingsmateriaal positief beoordeeld. Ook in het gebruikte lesmateriaal zien zij het maatwerk terug. Men spreekt onder andere over lesboeken en digitaal materiaal. Enkele citaten over dit onderdeel: “Het lesmateriaal wordt afgestemd op de cursist en zijn opleidingsvraag”, “Het materiaal is afhankelijk van het niveau van de training. Er worden zowel cursusmappen als boeken gebruikt”, “Je kunt zelf materiaal inbrengen. Ook de boeken zijn prima. Soms vind ik het materiaal wel wat ouderwets; er wordt soms nog gebruik gemaakt van cd-roms” en “Naast meerdere lesboeken kregen we ook een lijst met woorden.”

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. De referenten onthouden zich dan ook van een oordeel over de accommodatie.

Natraject

Over de werkwijze in het natraject laat men zich positief uit. Na afloop van de opleiding wordt een certificaat verstrekt met daarop vermeld het behaalde niveau. Aan de cursist wordt feedback gevraagd op de uitvoering van de training en de kwaliteit van de trainer en ook met de opdrachtgever wordt nog contact opgenomen voor feedback. Ter illustratie: “De communicatie is bij hen een sterk punt. Ik word formeel keurig op de hoogte gehouden van de vorderingen en de bereikte resultaten”, “Het niveau en de behaalde punten worden altijd met mij als opdrachtgever gedeeld. Ze vragen aan de deelnemer een beoordeling van de training en ook met mij wordt naderhand contact opgenomen om de training door te spreken” en “Er wordt altijd samen geëvalueerd en soms komt er ook een advies uit voor een vervolgentraining.” De nazorg is volgens allen bij LTC goed geregeld. De trainer is altijd nog bereid om een stukje ondersteuning te geven. Enkele citaten ter illustratie: “De deelnemers kunnen altijd nog met hun vragen bij de trainer terecht en ze hebben als bonus een naslagwerk met vaktermen gekregen” en “Ik heb nu nog af en toe even contact met de trainer voor advies over bepaalde uitdrukkingen in teksten.” Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Allen geven een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de organisatie en administratie van het instituut. De geïnterviewden vinden LTC een professioneel instituut dat de organisatie en administratie goed op orde heeft en de gemaakte afspraken keurig nakomt. “Na het aanmelden van een cursist gaan ze hun gang en hebben we er geen omkijken naar. Ze zijn daarin heel betrouwbaar”, aldus een zeer tevreden referent. Men spreekt over het gebruik van vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn en snel reageren op e-mails. Ter illustratie enkele citaten: “We kunnen snel schakelen met hen en dat is heel prettig”, “Het contact verloopt echt supergoed. Binnen een dag heb ik antwoord op mijn vraag” en “Ik stuurde gisteren nog een WhatsApp-bericht en binnen vijf minuten had ik een antwoord.” Niet alleen bij het bepalen van het opleidingsprogramma maar ook op het gebied van de organisatie toont LTC de nodige flexibiliteit, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ze zijn zeker flexibel. Ze hebben ons bijvoorbeeld proactief geïnformeerd en stappen genomen tijdens de coronamaatregelen. De trainingen zijn toen vervolgd via Teams” en “Als ik het druk heb en de afspraak moet verzet worden is dat bij hen nooit een probleem.”

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door LTC en dat vindt hij prima. Hij zoekt zelf wel contact met het instituut als er weer behoefte is aan een training. Hij geeft dan ook geen score voor dit onderdeel. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de wijze waarop het contact met de klant wordt onderhouden. Zij vertellen af en toe een e-mail te ontvangen met algemene informatie. Er bestaat een goede relatie met de contactpersoon van LTC. Ter illustratie: “Ze zijn voor ons preferred supplier en we hebben dan ook een regelmatig contact met onze vaste contactpersoon bij LTC. Het contact verloopt prettig”, “Ik zie wel reclame voorbijkomen en verder heb ik een goed contact met de trainer” en “Tijdens de trajecten zijn de contacten zeker goed. Na afloop heb ik geen behoefte aan initiatieven van hun kant en dat doen ze dan ook niet.” Een van de geïnterviewden denkt dat LTC misschien wat commerciëler kan zijn naar de klant en zich wat meer mag profileren als een goed taleninstituut. Een andere respondent heeft een soortgelijk advies en denkt dat het goed is voor LTC om met enige regelmaat de klant te “triggeren”. Beiden geven daarom een neutrale score.

Prijs-kwaliteitverhouding

In meerderheid zijn de geïnterviewden tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding bij LTC. Zij vinden de prijzen marktconform en de geleverde kwaliteit goed tot zeer goed. Enkele citaten op dit gebied: “Ze zijn scherp geprijsd op een positieve manier. Zeker als je de training incompany laat verzorgen met een groep dan valt de prijs mij alleszins mee”, “Ik vind het aan de prijs, maar ze leveren wel goede kwaliteit”, “Het is wel duur, maar alle trainingen zijn duur en ze zitten qua prijs goed in de markt”, “Het is dan misschien wel aan de prijs, maar je leert er ook echt wat en daar gaat het om” en “Het heeft wel een prijskaartje, maar we worden ontzorgd door hen. De communicatie is helder en ze houden ons goed op de hoogte. Ik vind hun prijs dan wel gerechtvaardigd.” Een van de referenten vindt de prijs te hoog en noemt dit een aandachtspunt voor LTC. Hij geeft daarom een negatieve score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief tot zeer positief over de uitvoering van de afgenomen trainingen. Ook zijn zij goed te spreken over de samenwerking met het instituut in het traject. Als sterke punten komen onder andere naar voren: het maatwerk, de flexibiliteit en klantgerichtheid van het instituut en de kwaliteit van de trainers. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ze hebben heel veel kennis in huis en kunnen heel snel reageren op een opleidingsvraag. Ze kennen onze organisatie en denken goed mee”, “Sterk is voor mij hun ruime aanbod en de tevredenheid van de deelnemers”, “De goede en zeer flexibele trainer was voor mij het belangrijkste punt”, “Alles kan bij hen. Ze komen bijvoorbeeld bij de medewerker thuis voor de training en geven dan ook de echtgenote van de medewerker les” en “Je hebt een vast aanspreekpunt waar je voor alle vragen terecht kunt. Je krijgt echt een-op-een begeleiding.” Men is bereid om LTC aan te bevelen aan anderen. Meerdere referenten hebben dit in het verleden ook al eens gedaan. Een van hen vertelt in dit kader dat hij door de goede ervaringen ook privé iemand naar LTC heeft gestuurd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met LTC Language Training Centre B.V. op 23-12-2021.

Algemeen

LTC (Language Training Centre) is in 1990 in Nijmegen begonnen als een kleinschalig instituut dat voornamelijk trainingen NT2 (Nederlands als Tweede Taal) verzorgde voor hoogopgeleide anderstaligen. Inmiddels biedt LTC een uitgebreid talenpakket aan voor zowel individuele klanten als voor het bedrijfsleven met de talen Engels, Frans, Duits, Spaans, Portugees, Italiaans, en Nederlands voor Nederlandstaligen. Onlangs kwamen daar nog Russisch en Chinees en Tsjechisch bij. Daarnaast verricht LTC vertaalwerkzaamheden voor haar klanten. LTC onderscheidt zich door het leveren van kwaliteit, maatwerk, en service met een praktische en persoonlijke aanpak. Het gesprek vond plaats met mevrouw R. Pheiffer-Hekman, directeur van LTC.

Kwaliteit

LTC kent in al haar activiteiten de hoogste prioriteit toe aan kwaliteit en een optimale begeleiding. Alle opleidingsprogramma's worden op maat samengesteld. Een zorgvuldige inventarisatie én persoonlijke intake met een taalvaardigheidstoets vormen in het voortraject de basis voor een programmavoorstel aan de opdrachtgever. Lesmateriaal kan eventueel ook op maat worden gemaakt. Kernwaarden bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn: kwaliteit, mens- en servicegerichtheid, betrouwbaarheid, integriteit en flexibiliteit. Bij het plannen en het uitvoeren van een opdracht wordt daarom zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de cursist(en)/opdrachtgever. LTC werkt al jarenlang met een stabiele pool van trainers en vertalers. Het trainersteam bestaat uit elf mensen met daaromheen een flexibele schil. LTC stimuleert haar trainers om opleidingen en nascholingsdagen te volgen en heeft daarvoor een opleidingsbudget beschikbaar gesteld. Voorts wordt er ieder jaar een taaltrainingsdag georganiseerd waar men in de gelegenheid wordt gesteld om verschillende workshops te volgen en medetrainers te ontmoeten. Evaluaties vormen een scherpe graadmeter voor het bewaken van de kwaliteit. LTC is aangesloten bij het NRTO.

Continuïteit

LTC verdiept zich in de kennis van de markt van de opdrachtgevers. Deze kennis en inlevingsvermogen worden door klanten hoog beoordeeld. Mede daardoor kan LTC bogen op een vaste en loyale klantenkring, waarin bedrijven en organisaties uit de technische- en medische sector een groot aandeel uitmaken. Het klantenbestand is de afgelopen periode aanzienlijk uitgebreid; ook geografisch gezien. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van LTC voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Oprachtgevers weten LTC al vele jaren te waarderen, zo blijkt uit het voorliggende Cedeo-onderzoek. De kwaliteit van dienstverlening van LTC staat buiten kijf. Er wordt goed wordt geluisterd naar de wensen en de behoeften van de klant hetgeen resulteert in gedegen maatwerkprogramma's. Maar ook de deskundigheid van de trainers, de laagdrempeligheid van de organisatie en de algehele, flexibele en prettige samenwerking worden geroemd. Daarmee wordt een stabiele kwaliteit van dienstverlening geboden die ook de komende periode zal worden voortgezet. De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan, heeft LTC een verdiepingsslag gemaakt in de online lesmogelijkheden. Ook zijn er e-learningmodules aan de bestaande methodes toegevoegd. Alle taaltrainingen zijn digitaal voortgezet. De trainers zijn hiervoor in hun vaardigheden geschoold. In de toekomst zullen veel trainingen blended worden aangeboden. De komende periode onderzoekt LTC de mogelijkheden tot het vervaardigen van eigen e-learnings om de bestaande kennis van de trainers van LTC te borgen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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