

Klanttevredenheidsonderzoek

EBC Taleninstituut

22-05-2025



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	8
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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma②			10%	10%	60%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③				70%	
Accommodatie④				10%	
Natraject⑤			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑥				40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Bij negen referenten heeft de training in-company plaatsgevonden.
- ⑤ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van EBC Taleninstituut (hierna EBC te noemen) geven aan dat het instituut al langer bekend is binnen de eigen organisatie. Eerdere positieve ervaringen hebben vaak de doorslag gegeven. Enkele reacties: "We doen al jarenlang zaken met dit instituut. Intern zijn de referenties heel goed", "Mijn vader had ooit al met hen samengewerkt bij zijn bedrijf" en "Eerdere trainingen bij EBC waren goed bevalen, dus nu hebben we gekozen voor een in-company variant." Ook de naamsbekendheid en mond-tot-mondreclame spelen een rol: "EBC heeft een goede naamsbekendheid" en "We hoorden goede berichten via ons externe netwerk. Ik was degene die hen binnengehaald heeft." Als redenen om voor EBC te kiezen worden onder andere genoemd de vlotte communicatie, de regionale dekking en de kwaliteit van de lessen. Een referent voegt nog toe: "Zij waren flexibeler dan de concullega, vooral qua planning."

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen (zeer) tevreden over het voortraject. De voorbereiding verloopt vlot en soepel. De wensen van de opdrachtgever worden goed uitgevraagd. Er wordt meegedacht en afgestemd op de situatie. Enkele reacties: “Ze reageren vlot op aanvragen”, “Binnen een week ontvingen we een duidelijk voorstel dat aansloot op wat we wilden”, “Ze vroegen duidelijk naar onze maatwerkwensen. We wilden kleinere groepen en de training moest gericht zijn op taal op de werkvloer. Dat was allemaal mogelijk” en “Een van onze medewerkers wilde Frans leren op vaste tijden op haar werkplek. Daar gingen ze heel makkelijk in mee.” Er is waardering voor de proactieve aanpak en de aandacht voor groepssamenstelling, niveaubepaling en lesmogelijkheden: “Er is per persoon een intake gedaan met een niveaubepaling. Aan de hand daarvan zijn groepjes gemaakt. Dat heeft goed uitgepakt” en “We hebben goed advies gekregen over de verschillende lesmogelijkheden.” De referent die een score ‘drie’ toekent, licht dit als volgt toe: “De niveaubepaling was gebaseerd op één stuk tekst. Dat vond ik wat dunnetjes.”

Opleidingsprogramma

Bijna alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er wordt één score ‘drie’ toegekend. Men geeft aan dat het programma duidelijk, uitgebreid en gedetailleerd genoeg is, en dat de prijsopgave correct is: “Het programma is helder en compleet”, “Het was veel uitgebreider dan waar andere partijen mee kwamen”, “Ze hebben het traject netjes uitgestippeld, met per datum welk onderdeel aan bod komt” en “Ze leggen het goed vast, ook de prijzen. Alles staat overzichtelijk in de offerte.” De referent die een score ‘drie’ toekent, geeft herop de volgende toelichting: “Het programma had een wat vrijblijvend karakter. Ik snap dat er flexibiliteit nodig is, maar ik had liever wat concretere stappen gezien: eerst dit, dan dat.” Twee referenten geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen worden beoordeeld als inhoudelijk sterk, praktijkgericht en motiverend: “De kwaliteit is uitstekend”, “Wij krijgen geen enkel signaal dat de inhoud niet goed zou zijn”, “Alles wordt heel concreet gemaakt”, “Er wordt gewerkt aan de hand van onze eigen werkinstructies en procedures. Er was ook aandacht voor algemene gespreksvaardigheden”, “Ze weten mensen echt te motiveren. Bij de vorige aanbieder werden we als kinderen aangesproken. Hier werden we serieus genomen” en “Op de een of andere manier krijgen ze de mensen zover dat ze het huiswerk maken en actief meedoen.” Men is lovend over het maatwerkgehalte en de afstemming op de leerbehoeften van zowel groep als individu: “Het is prettig dat de training volledig op maat is”, “Er was veel aandacht voor de individuele cursisten en hun voortgang” en “Omdat ik verplicht werd om alleen Engels te spreken en kon aangeven waarop ik mij wilde ontwikkelen, boekte ik veel meer vooruitgang dan in eerdere groepstrainingen bij andere aanbieders.” Enkele referenten noemen tussentijdse evaluatie als waardevolle toevoeging: “De trainer vroeg steeds wat ik wilde leren en stelde soms het programma bij” en “We kregen terugkoppeling over aanwezigheid en huiswerk. Heel prettig.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Er was pas in de laatste lessen aandacht voor werkgerelateerde teksten, terwijl dat voor mij een belangrijk leerdoel was waarmee ik liever eerder in de training had willen beginnen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Ze worden geprezen om hun deskundigheid en hun didactische vaardigheden: “De trainers verstaan hun vak”, “Ze zijn heel kundig, beheersen de taal en leggen het goed uit” en “Ze geven duidelijke acties mee en motiveren om zowel thuis als op kantoor te oefenen.” Ook hun benaderbare houding valt goed: “Ze zijn open voor vragen. Mensen voelen zich comfortabel om fouten te maken. De drempel wordt makkelijker genomen” en “De cursisten voelen zich op hun gemak. Er heerst een warme sfeer en de aanpak is professioneel.” Meerderen wijzen op de betrokkenheid, inzet en flexibiliteit van de opleiders: “De trainer deed zelf ook actief mee in de les. Dat werkt aanstekelijk” en “Ze zijn heel flexibel in de planning, ook rond vakanties.” Enkele, overigens tevreden respondenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Eén docent verzette de data wat te vaak” en “Ik vond het jammer dat de docent geen native speaker was, want die hebben toch iets meer kennis. Soms moesten we samen dingen opzoeken.”

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden over. Er is sprake van boeken, hand-outs, online opdrachten, presentaties en tips voor websites. Enkele referenten: "Het materiaal bestond uit een boekwerk, losse bladen, een trainingsboek en opdrachten die je online maakt" en "Er worden er veel tips gegeven voor websites en apps. Tijdens de training had ik daar veel aan." Ook het maatwerk wordt benoemd: "De presentaties zijn helemaal afgestemd op ons bedrijf. Nu ik een vervolgcursus doe, krijg ik ook presentaties en boeken die me helpen om over dagelijkse dingen te praten" en "Ik heb het materiaal zelf niet gezien, maar er is wel uitgelegd dat de juiste boeken zijn gekozen, passend bij de doelstellingen en de cursist." Men is te spreken over de uiterlijke verzorging van het materiaal. Een referent: "Het ziet er verzorgd uit. Ik heb erdoorheen gescrold en zag dat het netjes en compleet was. Alles werd er goed in uitgelegd." Drie referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Slechts één referent kent een score toe aan de accommodatie. Deze persoon is tevreden. De overige negen geïnterviewden geven geen score. In de meeste gevallen is de opleiding in-company of online verzorgd, waardoor men geen ervaring heeft met de locatie van het instituut. De enige referent die een score toekent, laat weten: "Vorig jaar volgde een medewerker een cursus op het kantoor van de aanbieder. Dat beviel zeker goed. De locatie was goed bereikbaar. Ik ben er zelf ook geweest; het ziet er goed uit."

Natraject

Alle respondenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er vindt doorgaans een toets-moment of beoordeling plaats, waarna een certificaat wordt uitgereikt met daarop het behaalde niveau. Een referent zegt: "Er is een begin- en eindtest. De certificaten worden netjes naar ons opgestuurd." Enkele anderen voegen ieder toe: "Zelfs als iemand het gewenste niveau niet haalt, krijgt hij toch een bewijs van deelname. We krijgen een overzicht van behaalde resultaten" en "Wat handig is, is dat de certificaten rechtstreeks naar ons gaan in plaats van naar de deelnemer, omdat we ze nodig hebben voor onze administratie en studiebudgetten." De referenten bevestigen dat er in de meeste gevallen een evaluatiemoment plaatsvindt, zowel richting de deelnemer als richting de opdrachtgever. Enkele reacties: "Halverwege is er een evaluatie over de aanwezigheid en de vorderingen. Aan het einde wordt mij weer om feedback gevraagd" en "Er vindt een terugkoppeling naar mij plaats van de uitslagen van de deelnemer-enquêtes. Als er vragen zijn, is daar ruimte voor, maar meestal maken wij er geen gebruik van." Er zijn voldoende mogelijkheden voor vervolgonderwijs. Een referent verklaart: "De deelnemers zijn zó tevreden dat beide groepen op eigen kosten doorgaan met een vervoltraining." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "We krijgen wel één keer per jaar een algemene evaluatie, maar ik zou liever per training een telefonische terugkoppeling krijgen over hoe het is gegaan." Twee referenten geven voor het natraject geen score omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. Alle referenten zijn tevreden over de resultaten. De deelnemers boeken volgens de meesten duidelijke voortgang in taalvaardigheid. Enkele reacties: "Het niveau gaat omhoog met een halve tot een hele schaal. De medewerkers zijn tevreden", "De verwachtingen moesten wel iets worden bijgesteld, maar het was een goede aanzet om verder te ontwikkelen", "Het doel is behaald" en "De kandidaten hebben het niveau bereikt dat we voor ogen hadden." Positieve effecten op het werk blijven niet uit: "In het contact met onze Duitse klant zijn grote stappen gezet. De deelnemers zijn minder angstig en terughoudend." Eén referent vat samen: "Ik ben heel tevreden. Ik ben zelf sterk vooruitgegaan en merk het ook bij een paar collega's. Het niveau is echt omhooggegaan."

Organisatie en Administratie

Behalve één neutraal gestemde, kennen allen de organisatie en administratie een score 'vier' of 'vijf' toe. De meeste referenten zijn te spreken over de bereikbaarheid, de flexibiliteit en de servicegerichtheid. Enkele referenten: "De behandeling is heel persoonlijk" en "Als er iets is, kan ik altijd bellen. Er is een vaste contactpersoon en de planning is flexibel." Anderen bevestigen dat alles soepel verloopt en dat afspraken goed worden nagekomen: "Er is geen enkel omkijken naar dit of dat regelen" en "Binnen een week waren de certificaten binnen. Daarna hebben ze nog even nagebeld en alles ook digitaal toegestuurd." Men geeft aan dat er goed wordt meegedacht. Een referent ter illustratie: "We hadden iemand met een snellere ontwikkeling. Ze hebben dat gesignaleerd en haar in een andere groep geplaatst. De lessen en het budget zijn aangepast." Ook de planning verloopt over het geheel genomen prettig, hoewel er in dit verband wel enkele kanttekeningen worden geplaatst: "Het is een klein team, en dat heeft ook weleens nadelen. Niet iedereen werkt er 40 uur per week, dus soms moet je even wachten op antwoord" en "We merken dat zij heel veel projecten hebben. Het startmoment duurt dan weleens een paar weken. Dat heeft eerlijk gezegd ook wel met ons te maken, het gaat over en weer." De neutraal gestemde referent zegt: "Het duurde nogal lang voordat ik kon beginnen en voordat er een docent werd toegewezen. Dat was jammer."

Relatiebeheer

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Men is overwegend te spreken over het contact met de opleidingsaanbieder, zowel qua benaderbaarheid als frequentie. Een geïnterviewde zegt: "Ik heb het meeste contact met de vaste accountmanager. We kunnen altijd bij elkaar terecht. Hij belt als er iets is en komt weleens langs om te checken of er nog vragen zijn." Anderen noemen het contact professioneel en gericht op continuïteit: "Ze denken mee en proberen steeds te polsen, op een nette manier. Ze zijn beschikbaar als je vragen hebt" en "We kregen na afloop een net contactmoment over een vervoltraining." De communicatie wordt naar de mening van de referenten goed gedoseerd: "Ze sturen af en toe een algemeen bericht over alle samenwerkingen. Dat is gewoon prettig en niet te aanwezig" en "Ze vallen je niet onnodig lastig. Je krijgt een overzichtelijke lijst met contactpersonen per taal, dus je weet waar je terecht kunt." Vier referenten geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één neutraal gestemde na zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Een meerderheid vindt de prijs in verhouding tot de geleverde kwaliteit goed verdedigbaar. Een geïnterviewde zegt: "De trainingen zijn wel wat duurder dan wat je online kunt vinden, maar het is het waard. Je krijgt echt 1-op-1 aandacht op locatie." Anderen bevestigen dat het aanbod aansluit bij de prijs: "Als je kijkt naar het intensieve traject en de flexibiliteit, was het voor ons een interessante prijs" en "De kwaliteit is goed voor die prijs." Er wordt ook gewezen op betrouwbaarheid: "Vast dat het ergens goedkoper kan, maar hier weet je wat je hebt en dat het goed loopt." Iemand voegt nog toe: "We vergeleken op offertebasis. Dit was een intensief traject, dat in kortere tijd werd afgerond. Dat scheelt." De neutraal gestemde referent merkt op: "Taallesen zijn over het algemeen heel prijzig. Ik werk met drie scholen en weet dat deze wel marktconform zijn, maar ik blijf het duur vinden." Twee referenten geven voor de prijs-kwaliteitverhouding geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van EBC als geheel. Men toont zich met name tevreden over het maatwerk en de praktijkgerichtheid van de opleidingen, die leiden tot goede resultaten: “Het is maatwerk van hoge kwaliteit”, “We vinden het prettig dat er goed gekeken wordt naar wie in welk groepje past”, “Het zijn heel praktijkgerichte opleidingen. Na afloop hebben mensen echt stappen gemaakt” en “Het resultaat is erg goed. De deelnemers zijn super gemotiveerd.” Ook de samenwerking met het instituut voldoet ruimschoots aan de wensen: “De kwaliteit van de dienstverlening is goed. Ze tonen veel flexibiliteit” en “Afspraken worden nagekomen en snel opgevolgd.” Ook de regionale dekking wordt gewaardeerd. Verder benoemen meerderen dat de opleider inzet op vernieuwing. Een van hen zegt: “De hulpmiddelen zijn van deze tijd. Het gebruik van AI als instrument, met opdrachten was echt behulpzaam.” Iemand vat tot slot zijn tevredenheid als volgt samen: “Het is een bureau met veel ervaring, goede docenten en goed lesmateriaal.” Naast deze lovende woorden is er ook een verbeterpunt: “Zij zijn als organisatie flink gegroeid omdat zij snel ‘ja’ zeggen. Dat is goed, maar het zou wel helpen als er een extra accountmanager bij komt. Nu blijft het door de drukte soms wat liggen. Niet storend, maar het kan wel strakker.” Allen bevestigen desgevraagd dat ze de opleidingen van EBC zouden aanbevelen, afgezien van één referent die aangeeft onvoldoende informatie te hebben om hierover een uitspraak te kunnen doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met EBC Taleninstituut op 22-05-2025.

Algemeen

EBC Taleninstituut (hierna: EBC) is gespecialiseerd in het verzorgen van kwalitatieve en op maat gemaakte (zakelijke) taaltrainingen. Het instituut biedt trainingen in meer dan vijftien verschillende talen aan. De invulling van de trainingen is verschillend en afhankelijk van de klantvraag. Naast intensieve, op maat gemaakte, individuele taaltrainingen verzorgt EBC in-company maatwerktrainingen. Ook spoedcursussen behoren tot de mogelijkheden. EBC is gevestigd in Bergen op Zoom en beschikt over een uitstekend geoutilleerd pand met goede faciliteiten, waaronder een studiecafé en diverse lesruimtes.

Kwaliteit

De focus op kwaliteit staat bij EBC hoog in het vaandel. EBC werkt samen met haar opdrachtgevers via co-creatie aan lange termijn trajecten met de nadruk op warm relatiebeheer. Belangrijk uitgangspunt voor verbinding met docenten, collega's en ZZP-ers is dat zij de waarden en normen uitdragen die bij EBC hoog in het vaandel staan. EBC stemt zorgvuldig af op de wensen van de klant en zorgt voor een optimale verbinding met de beoogde docent. Zij werkt met een team van 35 medewerkers (backoffice medewerkers, planners, klantadviseurs en docenten) in vaste dienst. Daarnaast is er een vaste, flexibele schil van meer dan honderd ZZP-ers. Docenten zijn veelal native speakers die over bewezen deskundigheid beschikken binnen hun vakgebied met daarnaast de juiste didactische kwaliteiten. Ook vindt men het van belang dat zij breed georiënteerd zijn en bij voorkeur een connectie hebben met het bedrijfsleven. Een zorgvuldige intake vormt de basis voor de start van een traject. Op die manier monitort men het startniveau en bepaalt men de einddoelen. Bij voorkeur wordt dit uitgevoerd door de beoogde docent van de training. Docenten verzorgen eveneens een leidende rol bij de te hanteren lesmaterialen. EBC hecht tevens veel waarde aan het stimuleren van informeel contact; zowel met het kantoor als met de docenten en in de relatie tussen docent en student. Alle trajecten worden nauwgezet gemonitord. Dat zorgt ervoor dat men, indien nodig, tussentijds kan schakelen op de gegeven feedback. Ook een eindevaluatie vormt een vast onderdeel binnen de procedure. Eventuele verbeterpunten worden direct opgepakt.

Continuïteit

EBC heeft de afgelopen tijd veel geïnvesteerd in groei. Zowel op menskracht als op omzet en procedures. Zo werkt men onder meer aan de opzet van een nieuw klantenportaal dat voor docent, cursist en opdrachtgever 24 uur per dag beschikbaar is. Hierdoor krijgen de klantadviseurs en planners meer tijd en ruimte om te focussen op groei van het bedrijf. EBC hanteert het uitgangspunt dat groei dient te ontstaan door het leveren van kwalitatief hoogwaardige trajecten en het continu meedenken met de klant. Ook is men bezig met het verfijnen van CRM-analyses waarbij gesignaleerde verbeterpunten direct in de praktijk kunnen worden gerealiseerd. Gelet op de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van EBC voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn (zeer) te spreken over de kwaliteit van de totale dienstverlening. Dat geldt zowel voor de stappen die zij hebben gezet in hun deskundigheidsbevordering als de totale logistieke organisatie eromheen. Het geleverde maatwerk en de praktijkgerichtheid ondersteunen de deelnemers in het bevorderen van hun taalvaardigheden. Dat maakt dat opdrachtgevers graag met EBC samenwerken omdat zij hen ervaren als een betrouwbare leverancier die de afspraken nakomt en zowel hen als de deelnemers maximaal ontzorgt.

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