

Klanttevredenheidsonderzoek

Taalcentrum-VU

28-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Taalcentrum-VU 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 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders④			10%	40%	20%
Trainingsmateriaal⑤			10%	30%	40%
Accommodatie⑥					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑥ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject bij de maatwerktrainingen, zoals Taalcentrum-VU dit aanpakt, zijn hier tevreden en zeer tevreden over. Zij schetsen uiteenlopende argumenten daarvoor: "We hebben hen via een zoekmachine gevonden en het eerste contact verliep vlot en prettig", "Al jaren werken wij met elkaar samen omdat de trainingen goed bevallen", "We hebben hen via een aanbestedingstraject geselecteerd" en "In een vergelijkingsonderzoek tussen meerdere leveranciers, kwamen zij als beste uit de bus." Ook verklaart men dat het intern via de Academie is geregeld en dat collega's goede ervaringen met hen hebben gehad. Een eerste contact loopt vaak via degene die de training regelt en organiseert en/of een accountmanager. Zo omschrijft een aantal van hen hun mate van tevredenheid: "Ze denken echt met ons mee", "Men begrijpt meteen onze vraagstelling" en "We hebben altijd een goed vooroverleg waarbij we onze wensen aangeven. Omdat we al langer samenwerken, evalueren we ook regelmatig om het programma nog beter te laten aansluiten."

Uit de interviews blijkt verder dat er niet standaard een intake plaatsvindt met de deelnemers maar dat hen wel vooraf wordt gevraagd om stukken in te leveren die in de training gebruikt gaan worden.

Opdrachtgevers formuleren als doelstelling van een training dat teksten meer begrijpelijk, gestructureerd en helder moeten worden, afgestemd op de verschillende doelgroepen. Eén referent is niet betrokken geweest bij het voortraject omdat het hier gaat om een meerjarig contract dat door een collega is afgehandeld.

Opleidingsprogramma

Het programma, plan van aanpak en de offerte die Taalcentrum-VU vervolgens aanbiedt, ervaren de respondenten ook als helder en duidelijk. De maatwerkwensen zijn goed vertaald in een concrete training. Daar waar nodig, kunnen eventuele aanpassingen worden besproken en vertaald in een nieuwe versie van het voorstel. “Op basis van eerdere trainingen schakelen we hen ook in bij trainingen voor andere doelgroepen, zoals het MT. Dit heeft vooral als doel om teksten goed leesbaar en begrijpelijk te maken. Ook dat komt in de offerte tot uitdrukking”, “Het geheel is heel duidelijk opgesteld en ik weet precies wat ik kan verwachten. Het voorstel bevat ook diverse opties met bijbehorende prijzen, uitgewerkt per doelgroep”, “Elk jaar ontvangen we een nieuwe offerte waarbij we op basis van onze jarenlange samenwerking en wensen vanuit de deelnemers, de programma’s kunnen aanpassen”, “De doelstellingen intern waren helder. Vervolgens ontvangen we een aanbod met inhoud, methodiek en dagtarieven per deelnemer. Dat is heel duidelijk” en “Ik zie onze wensen altijd goed vertaald in het programmavoorstel”, geven enkelen desgevraagd aan. Eén referent heeft geen zicht op het programma omdat het door een collega is verwerkt.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen, leidt bij alle referenten tot een grote mate van tevredenheid. Voorafgaand aan een lesdag wordt de deelnemers gevraagd om teksten in te leveren. In de uitvoering wordt daar dan op ingespeeld en krijgen cursisten handvatten om te komen tot een helder en duidelijk taalgebruik dat voor de eindgebruiker inzichtelijk is. Het programma bestaat voor een (klein) deel uit theorie waarbij er meteen wordt ingezoomd op de teksten die men vooraf heeft ingestuurd. Deelnemers kunnen inloggen in het portaal van Taalcentrum-VU waarop zij de theorie kunnen lezen en waarop praktische informatie staat vermeld. Er wordt veel ruimte gelaten aan vragen en discussie onderling. Enkele reacties: “Het is ons doel dat deelnemers meteen aan de slag kunnen gaan zodat zij verbeteringen direct in de praktijk kunnen brengen”, “Er wordt ook gewerkt in kleinere groepjes om teksten te bespreken. De trainer geeft zelf ook voorbeelden”, “Men krijgt praktische handvatten aangereikt. Daarnaast is er voldoende flexibiliteit in het programma om te schakelen op de wensen vanuit de groep”, “Deze training zit supergoed in elkaar. Er wordt gekeken naar ieders werk en wat men persoonlijk kan verbeteren op basis van de gestelde taakstelling intern. Er zit een goede balans in het programma tussen actief meedoen en passief luisteren” en “De trainingen scoren intern gemiddeld een 8,5. Het fijne is ook dat onze eigen sjablonen worden meegenomen waardoor het geheel goed aansluit.”

Opleiders

De opleiders krijgen de score positief en zeer positief toegekend van zestig procent van de respondenten. Enkele opdrachtgevers hebben hier minder zicht op waardoor drie van hen op dit onderdeel geen uitspraak doen. Anderen baseren hun mening op de feedback die zij van de cursisten krijgen. Wel maakt men melding van direct contact achteraf met de trainer om te kijken hoe een dag(deel) is verlopen. In het algemeen merkt men op dat de training heel goed wordt ontvangen en dat men positief is over de trainers. Daarnaast worden zij nog als volgt gekenschetst: “De trainer is prettig in het contact, rustig en kan goed luisteren”, “Trainers kunnen ter plekke improviseren. Daar krijgen zij van ons ook de ruimte voor. Soms laten zij zelfs de planning geheel los omdat zij inschatten dat dit meer effect heeft. Ook weten zij veiligheid te creëren en zijn zij erg betrokken”, “Men is erg toegankelijk en duidelijk en staat open voor vragen”, “Deelnemers zijn erg gecharmeerd van de docent omdat hij veel kennis en passie inbrengt. Hij leest als het ware, de groep en voelt de behoeftes. Maar hij geeft ook grenzen aan” en “De trainer heeft veel vakkennis, is energiek en kan het goed overbrengen. Daarnaast is de andere trainer heel erg behulpzaam en weet de cursisten naar een goed niveau te tillen.” Een respondent geeft een neutrale score en verklaart: “De trainer had moeite om de mensen geboeid te houden. De ochtend was goed maar in de middag zakte het in waarbij juist de deelnemers elkaar moesten motiveren. Achteraf was het voor hen te veel lesstof in één dag.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door acht van de tien referenten beoordeeld. Twee van hen hebben hier te weinig inzicht in en geven geen oordeel. Zeven van de acht zijn tevreden en zeer tevreden op dit onderdeel. Enkele citaten: “De digitale leeromgeving is goed en toegankelijk. Per blok staat er theorie klaar”, “Ook is er online een naslagwerk beschikbaar. Bovendien staat het leerportaal nog een tijd daarna open voor de deelnemers. Daarnaast heeft men nog een boekje ontvangen”, “Het materiaal sluit aan bij de wensen van de groep”, “Iedereen krijgt een boekje; ook de mensen die niet aan de training hebben deelgenomen. Over de opbouw is goed nagedacht” en “Op basis van tips en tricks hebben wij onze interne schrijfwijzer aangepast.” Een opdrachtgever geeft een neutraal oordeel: “Als kapstok is het heel waardevol maar ik zou hen adviseren om de deelnemers na een maand nog eens een mail te sturen met wat tips en/of uit te nodigen om nog eens in te loggen. Zo blijft het levend onder de cursisten.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Negen van de tien referenten zijn tevreden en zeer tevreden over het natraject zoals Taalcentrum-VU dit vormgeeft. Velen geven aan dat er regelmatig wordt geëvalueerd, zowel met de opdrachtgever als de deelnemer. Dat heeft onder meer tot gevolg dat cursussen die meerdere dagen of dagdelen in beslag nemen, ook tussentijds kunnen worden bijgesteld als daar behoefte aan blijkt te zijn. In de regel ontvangen de cursisten een evaluatieformulier waar de opdrachtgever inzicht in krijgt. Ook blijkt uit de interviews dat trainingen regelmatig mondeling worden nabesproken. Een bewijs van deelname wordt niet afgegeven. Tenzij dat is afgesproken, wordt dit intern geüpload in het systeem of kunnen deelnemers deze zelf downloaden. Aan de trainingen is geen (eind)toets verbonden. Op de vraag wat het rendement van de trainingen is, wordt onder meer het volgende geantwoord: “Deelnemers hebben geleerd om bewuster te kijken naar hoe een antwoord kan worden geformuleerd in zo simpel mogelijke bewoordingen. Dat heeft er ook toe geleid dat wij onze standaardformulieren tegen het licht houden”, “Wij evalueren jaarlijks op basis van het grotere geheel. Onze promovendi kunnen elk jaar een training volgen waarbij het in jaar 2 en 3 vooral gaat over het aanscherpen van vaardigheden”, “Bij ons gaan alle afdelingen er mee aan de slag. Ook hebben we ervoor gezorgd dat de inhoud van de trainingen onder de collega’s wordt gedeeld” en “Er is in de organisatie meer bewustwording ontstaan. We gebruiken minder afkortingen. Maar het blijkt in de praktijk lastig om piramidaal te schrijven. Dat ligt ook aan ons omdat we met bepaalde sjablonen werken.” Taalcentrum-VU doet niet actief aan nazorg, aldus de respondenten. Maar zoals één het verwoordt: “Daar waar nodig kunnen altijd nog vragen achteraf worden gesteld.” Een geïnterviewde heeft nog wel als tip dat het in en na de training nog concreter mag worden omdat het niet volledig is ingebed. Meerdere respondenten geven aan dat Taalcentrum-VU meer kan adviseren over borging. Dat is voor een van de referenten reden voor de neutrale score.

Organisatie en Administratie

Taalcentrum-VU heeft de organisatie en administratie goed op orde, aldus de referenten. Zij worden snel en goed geholpen bij vragen. “Het is klantgericht en flexibel”, zegt een van de respondenten ter toelichting. Men werkt vaak met een vaste contactpersoon met wie men goed kan schakelen. Zoals een geïnterviewde verklaart: “In vergelijking met andere leveranciers zijn zij een van de snelsten.” Een derde: “De samenwerking is heel goed; ik heb nog nooit problemen ervaren.” “De service is klantgericht. In de pauze praat de trainer ook nog met de deelnemers. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan wordt de leidinggevende eveneens ingevlogen”, deelt een volgende mee. Tevens blijkt uit de gesprekken dat Taalcentrum-VU de regel ‘afspraak is afspraak’ nauwgezet nakomt. Ook noemt men het contact ‘constructief’ en ‘zeer professioneel’.

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten waarderen het relatiebeheer van Taalcentrum-VU. Men heeft een vaste contactpersoon die goed bereikbaar en beschikbaar is en die tevens meedenkt en alle wensen vertaalt. “Ze doen het netjes: accuraat, snel en stipt”, verklaart een van hen. Een tweede: “Het is buitengewoon prettig. Het initiatief ligt bij hen.” “We hebben een nieuwe accountmanager gekregen en die is netjes aan ons voorgesteld”, licht een derde toe. Enkelen vertellen dat zij een nieuwsbrief met een persoonlijk aanbod ontvangen. Anderen daarentegen melden dit niet nodig te vinden en het initiatief voor contact graag bij henzelf te laten. Ook blijkt uit de interviews dat er korte lijnen zijn. Ook vertellen referenten een persoonlijke uitnodiging te hebben gehad voor de viering van het jubileumjaar. Een respondent is van mening dat Taalcentrum-VU hier meer aan mag doen en geeft een tevreden noch ontevreden score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige negen zijn van mening dat deze in balans is. “Het is een mooie prijs waar ze een goed product voor leveren”, “Het is niet de goedkoopste leverancier maar ze hebben kwalitatief goed materiaal”, “De prijs is marktconform” en “Ze kijken altijd naar oplossingen die passen bij onze interne wensen”, geven enkele referenten als verklaring.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negentig procent tevreden en zeer tevreden is over de training en de samenwerking met Taalcentrum-VU. Gevraagd naar de meest positieve kenmerken, wordt onder andere het volgende geantwoord: “Het is een betrouwbare leverancier die goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. De trainingen staan met stip op 1”, “Wij zijn te spreken over de kwaliteit van de organisatie en de trainingen”, “Deelnemers zijn heel enthousiast en de trainingen zijn op maat waardoor iedereen er wat aan heeft”, “De vertaling van de theorie naar de praktijk spreekt tot de verbeelding. Als team in z’n geheel hebben we er echt wat aan”, “De bereikbaarheid, het meedenken en de professionaliteit” en “Wat ze aanbieden sluit aan bij de vraag.” Enkele respondenten geven ook nog een suggestie: “Zorg voor een formele evaluatie na afloop en wees proactief op de relatie. Bel gerust een keer met de vraag waar we staan en wat we nog nodig hebben zodat we samen kunnen sparren om de toepassing van het geleerde in de praktijk verder vorm te geven” en “Geef tips over verdere borging om het geheel levend te houden.” Dat laatste is voor een geïnterviewde reden voor de neutrale score omdat met name het resultaat van de training niet conform verwachting was. Deze referent zal Taalcentrum-VU aanbevelen aan anderen met een lichte aarzeling. De overige negen geven aan dat zij dit van harte zullen 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 Taalcentrum-VU op 28-11-2025.

Algemeen

Taalcentrum-VU verzorgt taal- en communicatietrainingen voor professionals bij overheid, onderwijs en bedrijfsleven. Het bureau is begin jaren negentig opgericht als onderdeel van de Faculteit der Letteren van de Vrije Universiteit in Amsterdam. Met het doel een brug te slaan tussen academische kennis en de zakelijke praktijk, is het Taalcentrum uitgegroeid tot een gerenommeerd zelfstandig communicatiebureau. Het bureau levert diensten op het gebied van vertalingen, tekstredactie en trainingen. Taalcentrum-VU is actief voor uiteenlopende opdrachtgevers in finance, zorg, overheid, bedrijfsleven, onderzoek en hoger onderwijs. Het brede portfolio bestaat uit taal- en communicatietrainingen in de Nederlandse en Engelse taal en is gericht op professionals die in hun dagelijkse praktijk hun mondelinge en/of schriftelijke vaardigheden willen optimaliseren. Alle programma's zijn maatwerk zodat er nadrukkelijk ingezoomd kan worden op de individuele leerwens en/of doelstellingen vanuit de organisatie van de opdrachtgever. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op deze opleidingsactiviteiten. De beoordeelde trainingen worden aangeboden als Maatwerk of In-company opleiding.

Kwaliteit

Taalcentrum-VU monitort de kwaliteit van haar opleidingen regelmatig en zorgvuldig. De circa vijftig trainers zijn allen ZZP-ers met wie men een nauwe band onderhoudt. Allen beschikken onder meer over jarenlange werkervaring en didactische vaardigheden, evenals een zekere mate van ondernemerschap. Per jaar wordt er een aantal bijeenkomsten georganiseerd die zowel een inhoudelijke component bevatten als de mogelijkheden om te netwerken en ervaringen te delen. Soms organiseert men workshops op thema's die door een ontwikkelaar van Taalcentrum-VU worden gehost. Aan de basis voor kwaliteitsmeting en -borging liggen de evaluaties, zowel met opdrachtgevers als deelnemers. Accountmanagers respectievelijk projectmanagers houden dit proces in de gaten. Eventuele feedback wordt ter harte genomen waarbij men onderzoekt waar trainingen aangepast kunnen of dienen te worden. Bij in-company trainingen vindt er met een opdrachtgever een gedegen voortraject plaats om de wensen en hulpvragen goed te inventariseren. Daarbij neemt men ook de meest actuele ontwikkelingen (bijvoorbeeld verdere digitalisering en AI) mee in de intake. Op die manier kan de uitvoering maximaal aansluiten op de behoefte vanuit het bedrijf of de organisatie.

Continuïteit

Veranderende vraagstellingen vanuit de markt in combinatie met innovatieve leermiddelen worden door Taalcentrum-VU met elkaar in evenwicht gebracht. Inmiddels is er meer vraag ontstaan naar kortere trainingen en verdere digitalisering van het lesmateriaal. AI gaat in toenemende mate een rol spelen evenals trainingen op soft-skills gebied. Ook komt intern de nadruk meer te liggen op het verzoek vanuit de klant voor verdere borging en toepassing van het geleerde in de praktijk. Taalcentrum-VU heeft in de loop der jaren een goede reputatie opgebouwd binnen onder andere de academische wereld en de sectoren overheid, onderwijs, zorg en bedrijfsleven. Op basis van de goede resultaten in het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Taalcentrum-VU voor de komende tijd bij in-company trainingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn vooral te spreken over de kwaliteit en betrouwbaarheid van Taalcentrum-VU. Omdat cursisten voorafgaand aan een training, eigen teksten aanleveren, kan in de uitvoering nadrukkelijk worden ingezoomd op de praktijk waarmee zij elke dag te maken hebben. Trainers zijn in staat om flexibel te schakelen op vragen vanuit de groep en weten daardoor een vloeiende transfer te creëren tussen theorie en praktijk. Mede daardoor werken zowel opdrachtgevers als deelnemers al geruime tijd met veel plezier samen met Taalcentrum-VU.

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