

Klanttevredenheidsonderzoek

Berlitz Schools of Languages B.V.

16-01-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Berlitz Schools of Languages 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	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 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		11%	11%	33%	33%
Opleidingsprogramma③				44%	33%
Uitvoering				56%	44%
Opleiders④				44%	44%
Trainingsmateriaal⑤				67%	22%
Accommodatie⑥					
Natraject		11%	22%	33%	33%
Organisatie en Administratie			11%	78%	11%
Relatiebeheer⑦		11%		33%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				56%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			11%	56%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het opleidingsprogramma.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in de opleiders.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ⑥ Negen referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑦ Twee referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑧ Drie referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten verzorgd door Berlitz Schools of Languages B.V. (hierna: Berlitz) hebben negen referenten meegewerkt. Het merendeel van hen is tevreden over het voortraject. Zij ervaren dit als gestructureerd, flexibel en professioneel ingericht.

Een referent met ruime ervaring in de samenwerking met Berlitz vertelt: "Vooraf vindt er altijd een toetsmoment plaats. Dat gebeurt online en bestaat uit een intakegesprek, een schrijfpdracht en een toets van de taalvaardigheid. Op basis daarvan worden deelnemers ingedeeld in verschillende niveaus en trainingen, die we klassikaal aanbieden."

Ook de flexibiliteit van Berlitz komt regelmatig naar voren als pluspunt. Een andere geïnterviewde zegt hierover: “Ik heb in het verleden al vaker met deze organisatie gewerkt. Ik ken hun goede kwaliteit, en daarnaast zijn ze erg flexibel in het plannen van afspraken. Het is een één-op-één traject, wat ik erg prettig vind.”

Tegelijkertijd zijn er ook kritische geluiden. Eén referent geeft een neutrale beoordeling en noemt dat de internationale dekking van Berlitz weliswaar een doorslaggevende factor was bij de keuze, maar dat het keuzeproces voor medewerkers niet altijd even soepel verloopt: “We merken dat mensen soms instromen in een standaardprogramma dat niet altijd goed past bij hun leerdoelen.” Hoewel Berlitz flexibel bijstuurt zodra knelpunten worden gemeld, ontbreekt het volgens deze referent aan voldoende transparantie vooraf: “Door hun enorme aanbod is het voor medewerkers lastig kiezen. Een beslisboom of keuzetool zou daarbij echt kunnen ondersteunen en het vastleggen van de individuele leerdoelen.”

De enige ontevreden respondent vertelt: “Wat ik lastig vond, is dat vooraf niet goed werd uitgelegd hoe alles praktisch in zijn werk zou gaan — bijvoorbeeld het inbellen. Dat voelde in het begin vreemd. Het was prettig geweest als dat in mijn eigen taal duidelijker was toegelicht, zodat ik het beter had begrepen.”

Opleidingsprogramma

De referenten zijn positief over het opleidingsprogramma. Zij ervaren dat de opbouw en inhoud duidelijk worden toegelicht en goed aansluiten bij de gemaakte afspraken en verwachtingen.

Een van de respondenten geeft aan: “Het programma en de prijsopbouw zijn goed toegelicht; daar was geen enkele onduidelijkheid over.” Een ander zegt: “Ik ontvang altijd een duidelijke prijsopgave, inclusief het aantal benodigde dagdelen om het gewenste taalniveau te behalen.” Een derde referent merkt op dat het programma goed wordt afgestemd op de individuele deelnemer: “De communicatie is goed, en ook de doorloopsnelheid - dus hoe snel iemand kan starten - is prettig.”

Twee respondenten geven aan geen zicht te hebben op dit onderdeel, omdat het niet binnen hun takenpakket valt.

Uitvoering

Referenten spreken van een professionele aanpak, duidelijke opbouw en flexibele uitvoering die goed aansluit op individuele leerdoelen. Het programma wordt afgestemd op het niveau van de deelnemer, met ruimte voor bijsturing gedurende het traject.

De meeste trajecten worden op maat aangeboden en vinden één-op-één, online of hybride plaats, afhankelijk van de voorkeur van de deelnemer en de context van de organisatie. In een aantal gevallen wordt de voortgang nauwkeurig gevolgd, met regelmatig overleg over het verloop en eventuele aanpassingen. Deelnemers ervaren de lessen als afwisselend en waarderen de Berlitz-methodiek, waarbij vanaf de eerste les in de doeltaal wordt gewerkt.

Een deelnemer beschrijft hoe zij actief met het lesmateriaal aan de slag ging: “Op het online portaal stond oefenmateriaal, dat heb ik vooraf gedownload. Ik nam het zowel vóór als na de les door en maakte de oefeningen alvast, zodat ik de lessen goed kon volgen.” Over de inhoud en structuur zegt zij: “Ik vond de lessen afwisselend en goed opgebouwd.” Wel ervaarde zij enkele praktische knelpunten: “Ik had tijdens drie sessies te maken met een internetstoring. De verbinding werd dan verbroken, maar ik kon niet opnieuw inloggen. Het was een kleine groep, maar gedurende het traject haakten mensen af, dat vond ik wel jammer.”

Ook de trainers worden regelmatig positief genoemd, zowel om hun aanpak als om hun persoonlijke benadering. Een deelnemer vertelt: “Ik vind het een hele leuke training. Er wordt gewerkt met mixed media, video's, grammatica, lezen en schrijven. Die afwisseling maakt het leerzaam én leuk.

Daarnaast is de trainer voor mij echt een belangrijke factor. Zij heeft een fijne persoonlijkheid en brengt het met humor.”

Meerdere referenten benoemen daarnaast structurele evaluatiemomenten als onderdeel van de uitvoering.

Opleiders

De opleiders van Berlitz worden door de meeste referenten positief tot zeer positief beoordeeld. Zij typeren de trainers als professioneel, betrokken en flexibel, met een scherp oog voor zowel individuele leerbehoeften als de bredere context van de organisatie.

Volgens een van de respondenten weten de docenten de lessen goed af te stemmen op de praktijk van de deelnemers: “Ze pasten de training aan en leefden zich echt in de situatie van de deelnemers in. Dat hebben ze op een leuke manier gedaan.”

Flexibiliteit en persoonlijke benadering komen in meerdere reacties terug. Een deelnemer vertelt: “Mijn trainster werkt via persoonlijke benadering binnen een duidelijke structuur. Dat vind ik heel prettig.”

Ook de vakinhoudelijke kwaliteit van de trainers wordt benadrukt, onder meer vanwege het werken met native speakers: “We krijgen niet vooraf een lijst met trainers, maar zij koppelen bewust de juiste trainer aan de juiste deelnemer, dat werkt goed.”

Wanneer een trainer onverhoopt niet beschikbaar is, wordt er volgens respondenten snel gezorgd voor professionele vervanging.

Eén referent gaf aan geen inzicht te hebben in dit onderdeel en is daarom buiten beschouwing gelaten.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als overzichtelijk, praktijkgericht en goed afgestemd op het taalniveau van de deelnemer ervaren. Een deelnemer licht toe: “Er werd gewerkt met een groot scherm waarop deelnemers oefeningen konden doen, maar ook spelletjes zoals scrabble en ganzenbord in een andere taal. Het geheel was heel interactief.”

De digitale leeromgeving wordt gewaardeerd, zowel door deelnemers als door opdrachtgevers. Een opdrachtgever vertelt: “De digitale leeromgeving is volledig afgeschermd, wat voor ons belangrijk is vanwege privacy en veiligheid. De lessen worden via Microsoft Teams gevolgd. Deelnemers hebben toegang tot het digitale lesmateriaal én ontvangen een fysiek boek.”

Toch worden er ook enkele kanttekeningen geplaatst. Eén deelnemer ervaart dat het lesmateriaal in de beginniveaus niet goed aansluit bij de huidige tijd: “De manier van presenteren is vrij stereotype en wat ouderwets. Het materiaal is weinig multicultureel en geen goede afspiegeling van de huidige samenleving. Wat mij betreft zou dat zeker aangepast mogen worden.”

Voor coördinatoren of opleidingsverantwoordelijken is het digitale dashboard een nuttig hulpmiddel om de voortgang te monitoren, al is het nog niet optimaal in gebruik. Een referent merkt op: “Sinds kort kan ik ook de testen en scores inzien, maar ik heb wel het gevoel dat er veel handmatig werk aan vastzit. Het dashboard is behoorlijk statisch.”

Accommodatie

Voor het onderdeel accommodatie is door de meeste referenten geen score of toelichting gegeven. In vrijwel alle gevallen vinden de trainingen online of incompany plaats.

Natraject

De ervaringen met het natraject lopen uiteen. Waar sommige referenten duidelijke vooruitgang signaleren en het traject als afgerond beschouwen, zien anderen juist ruimte voor verbetering op het gebied van toetsing, terugkoppeling en formele afsluiting. Niet in alle gevallen wordt het natraject als een helder of gestandaardiseerd onderdeel van het leerproces ervaren.

Bij veel trainingen wordt het eindniveau vastgesteld via een vrijwillige toets die aansluit bij internationaal erkende taalniveaus. In andere gevallen ontbreekt een formeel examen of certificaat, wat volgens een opdrachtgever de zichtbaarheid van resultaten beperkt: “Daardoor is het lastig om de impact van de training écht te meten.”

Tegelijkertijd ervaren deelnemers vaak persoonlijke groei, ook zonder formele afronding. Een deelnemer zegt daarover: “Wat ik vooral heb gemerkt is dat mijn woordenschat is verbeterd, mijn zinsopbouw beter is geworden en dat ik meer zelfvertrouwen heb gekregen. Ik gebruik het dagelijks in mijn werk.”

Er worden ook enkele aandachtspunten benoemd. Eén respondent geeft een neutrale score en merkt op: "We ontvangen wel evaluaties, maar die zijn niet gespecificeerd naar ons bedrijf. Daar zou nog winst te behalen zijn." Daarnaast wordt gesignaleerd dat het effect van de training niet bij iedereen duurzaam is: "We zien ook dat sommigen uiteindelijk toch weer Engelstalig blijven communiceren, omdat het Nederlands leren lastig blijft. Hoe wij dat als werkgever of collega beter kunnen begeleiden, zouden wij wel advies in willen krijgen van Berlitz."

Een andere, kritische referent signaleert: "Eerst was de communicatie heel goed, maar inmiddels merk ik dat bepaalde feedback niet meer wordt doorgegeven. Bijvoorbeeld als deelnemers meerdere keren niet op komen dagen, die signalering mis ik nu."

Tot slot vertelt een deelnemer dat de afronding wat formeler en zorgvuldiger zou kunnen verlopen: "Aan het einde wees mijn trainster me nog op vervolgopleidingen die mogelijk waren, maar daar heb ik nu geen tijd voor. Er is verder geen echte afsluiting geweest, ik heb bijvoorbeeld geen afsluitende mail ontvangen. Dat zou beter kunnen, denk ik."

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten zijn positief over de organisatie en administratie rondom de trainingen. Er wordt gesproken van een gestructureerde aanpak, duidelijke aanspreekpunten en een oplossingsgerichte houding. Ook bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte of verlof, wordt doorgaans snel en adequaat gehandeld.

Een referent zegt hierover: "De organisatie en administratie zijn over het algemeen goed geregeld. Ze hebben een vast team van accountmanagers die goed bereikbaar zijn. Ze zorgen ook voor continuïteit bij uitval. De vervanging wordt snel geregeld."

De servicegerichtheid van Berlitz wordt meerdere keren benoemd, ook als het gaat om kleine onvolkomenheden. Een deelnemer vertelt: "Je hebt een coach die je kunt benaderen, een helpdesk en toegang tot voorbeeldvragen met antwoorden. Als een trainster ziek is, krijg je keurig bericht met de vraag of je een vervanger wilt. Dat werkt goed. Eén verbeterpuntje was toen ik naar een nieuw level ging: ik moest meerdere mails sturen voordat ik de link naar mijn nieuwe leeromgeving kreeg."

Toch zijn er ook aandachtspunten, vooral rond bereikbaarheid en opvolging. Eén respondent geeft een neutrale score: "Er zijn twee vrolijke dames als aanspreekpunt, maar soms zijn ze wat lastig bereikbaar. Een of twee keer heb ik een week moeten wachten op een reactie. Daarnaast verliep de facturering in eerste instantie niet helemaal zoals het moest, maar dat is inmiddels opgelost."

Ook interne wisselingen kunnen tijdelijk voor vertraging zorgen. "Het contact met onze vaste contactpersoon is uitstekend. Het enige organisatorische knelpunt dat we hebben ervaren, was een periode waarin er intern wisselingen waren bij Berlitz. Toen duurde de opvolging soms wat langer."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt over het algemeen ervaren als betrokken, vriendelijk en ondersteunend. Accountmanagers worden als toegankelijk en meedenkend omschreven, met oog voor de organisatiecontext van de klant. Er is regelmatig contact, zowel informeel als via vaste overlegmomenten.

Een referent vertelt: "Ze zijn echt geïnteresseerd in ons bedrijf. We hebben ze ook een rondleiding gegeven, en er is regelmatig contact." De samenwerking wordt in meerdere gevallen als duurzaam en prettig omschreven. "Er is echt een gestructureerde overlegstructuur. Tegelijkertijd is het contact informeel en prettig. In de loop der jaren is dat goed gegroeid," aldus een tevreden opdrachtgever. Ook het communicatieve aspect wordt positief benoemd. "De accountmanagers zijn heel vriendelijk en behulpzaam. Ze zijn niet commercieel ingesteld, maar denken echt mee en willen vooral ondersteunen," zegt een andere respondent. Daarnaast ontvangen sommige klanten nieuwsbrieven met praktische informatie en aanbiedingen.

Toch is niet iedereen even tevreden. Eén referent geeft juist aan: "Ik zou graag zien dat er weer meer persoonlijk contact komt. Het voelt nu wat geautomatiseerd, terwijl een proactieve houding in het contact heel welkom zou zijn."

Enkele andere respondenten geven aan dat dit onderdeel voor hen niet van toepassing is of dat ze geen behoefte hebben aan extra communicatie, zoals nieuwsbrieven

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij het onderdeel prijs-kwaliteitverhouding geeft een deel van de respondenten aan geen inzicht te hebben in de kosten van de trainingen.

Degenen die wél zicht hebben op de prijs, zijn positief over de verhouding tussen kosten en geboden waarde. Een referent vertelt: “De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Als je ziet wat je ervoor krijgt, en hoe professioneel het wordt aangepakt, dan is dat goed in balans.” Een ander vult aan: “Ik vind de prijs heel acceptabel. Ik realiseer me wel dat niet iedereen dit zelf kan betalen, dus het is fijn als de werkgever dat kan doen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de gevolgde opleidingen en de samenwerking met Berlitz is hoog. De meeste respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over zowel de inhoud van de trainingen als de manier waarop Berlitz samenwerkt met klanten en deelnemers. Veelgenoemde pluspunten zijn de flexibiliteit, de persoonlijke benadering, de duidelijke communicatie en het brede taalaanbod.

Een deelnemer benadrukt vooral de sfeer: “Wat me vooral aanspreekt is de openheid en oprechte vriendelijkheid die ze uitstralen.” Ook de online, mondelinge lesvorm wordt gewaardeerd: “Dat vond ik een prettige werkvorm. Bovendien werd er goed gelet op je uitspraak.”

Vanuit opdrachtgevers is er waardering voor de samenwerking op organisatieniveau: “We werken al meerdere jaren samen, en ze leveren met 99,9% leveringszekerheid. Ze zijn betrouwbaar en oplossingsgericht. Er wordt goed en soepel met elkaar samengewerkt.”

Tegelijkertijd worden ook enkele verbeterpunten benoemd die eerder in het rapport aan bod kwamen. Zo mag het lesmateriaal volgens sommigen cultureel inclusiever worden, kan de uitleg vooraf over het online inbellen duidelijker, en wordt de brede keuzemogelijkheid door één respondent als belemmerend ervaren bij het kiezen van een passend programma.

Eén respondent gaf een neutrale score, en merkt op: “De beschikbaarheid van intensieve cursussen is beperkt tot Nederland. Dat maakt het voor ons in België minder goed toepasbaar.”

Samenvattend wordt Berlitz door vrijwel alle respondenten gezien als een betrouwbare en professionele opleidingspartner. De bereidheid om hen aan te bevelen is groot. De genoemde aandachtspunten, zoals de actualiteit van lesmateriaal, de online communicatie vooraf of de regionale beschikbaarheid, doen weinig af aan het overwegend positieve totaalbeeld.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Berlitz Schools of Languages B.V. op 16-01-2026.

Algemeen

Berlitz school of languages (hierna: Berlitz) verzorgt al meer dan 145 jaar kwalitatieve en op maat gemaakte taaltrainingen. Het instituut biedt trainingen in alle talen aan. De invulling van de trainingen is verschillend en afhankelijk van de klantvraag. Naast intensieve, op maat gemaakte, individuele taaltrainingen verzorgt Berlitz maatwerktrainingen. Ook spoedcursussen behoren tot de mogelijkheden. Berlitz staat wereldwijd bekend door zijn effectieve methoden en diverse aanbod. Berlitz biedt een breed scala aan taalleeropties, waaronder lessen voor volwassenen, kinderen, tieners en bedrijfstrainingen. Het instituut biedt flexibele leermethoden zoals online cursussen, privélessen, groepslessen en zelfstudieprogramma's aangevuld met privélessen. Centraal in de onderwijsfilosofie van Berlitz staat de Berlitz Methode; een onderwijsaanpak die het directe gebruik van de doeltaal voor communicatie benadrukt. Deze methode vermijdt het gebruik van de moedertaal van de student, wat een natuurlijker en efficiënter leerproces bevordert. Het doel is om de taalvaardigheden en cultureel begrip van leerlingen te verbeteren, hen uit te rusten met de vaardigheden om zelfverzekerd in een mondiale omgeving te navigeren. Berlitz heeft een significante wereldwijde aanwezigheid, met oorsprong in de Verenigde Staten, en een uitgebreid netwerk van centra over de hele wereld.

Kwaliteit

Berlitz heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt voornamelijk met een grote groep oproepdocenten, gecombineerd met een kleine schil aan zzp'ers. De docenten worden zorgvuldig geselecteerd; een uitgebreid gesprek en een check op hun achtergrond vormen vaste onderdelen van de selectieprocedure. Allen zijn native speakers in de taal waarin zij lesgeven. Daardoor zijn zij ook in staat om culturele aspecten in de taaltrainingen mee te nemen. Na aanname is er een onboardingstraject. Dit traject is wereldwijd voor alle trainers hetzelfde. Minimaal één keer per jaar is er een evaluatie met iedere docent. Een belangrijk kenmerk van de trainingen van Berlitz vormt de zorgvuldige intake. Het beginniveau van iedere cursist wordt nauwkeurig vastgesteld. In de onderwijsaanpak (Berlitz-methode) ligt de focus op praktische communicatievaardigheden, om ervoor te zorgen dat leerlingen hun nieuwe taalvaardigheden efficiënt in realistische contexten kunnen toepassen. Het studiemateriaal wordt regelmatig herzien, zodat het altijd gebaseerd is op de nieuwste leertechnieken. Berlitz monitort en evalueert haar trainingen zorgvuldig en neemt eventuele verbeterpunten direct ter hand. Hiertoe staat onder meer een LMS ter beschikking. Cursisten en docenten hebben inzicht in het rooster via een app. Cursisten kunnen hun lessen zelf inroosteren.

Continuïteit

Berlitz heeft een groei doelstelling. Ondanks de lastige corona-periode groeit de organisatie thans gestaag. Gelet op de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Berlitz voor maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Berlitz onderhoudt het contact met haar klanten zorgvuldig. Daarnaast bereikt zij haar (potentiële) klanten onder meer via de website en social media. Voor marketingactiviteiten is een marketingbureau ingeschakeld. Ook dingt Berlitz mee bij aanbestedingen. Berlitz kan bogen op een loyale, vaste klantenkring. Alle trainingen worden op maat gemaakt. Voorts wordt er meegedacht (ook budget technisch) met de klant om tot zo passend mogelijke trainingen te komen. Dit wordt door klanten gewaardeerd. Ook is de persoonlijke en professionele benadering en de proactieve houding van het instituut voor velen reden om de samenwerking te continueren.

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