

# Klanttevredenheidsonderzoek

TACC Talen-Communicatie-Centrum

25-05-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TACC Talen-Communicatie-Centrum vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

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

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

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

## 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	30%	40%
Accommodatie③				30%	10%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
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 kent het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Zes mensen kennen de accommodatie geen score toe.

④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van TACC Talen-Communicatie-Centrum (hierna TACC te noemen), doet al langere tijd zaken met het bureau. Enkelen vertellen: "Ik had al goede ervaringen met hen bij een vorige werkgever", "Wij doen al heel lang met volle tevredenheid zaken met hen. Ze zijn voor ons zelfs preferred supplier", "Ik heb ooit zelf deelgenomen aan een opleiding van TACC en kies nu ook opleidingen uit voor het personeel binnen ons bedrijf" en "Wij hebben al jarenlang een samenwerking op het gebied van groepstrainingen. Wij zijn tevreden over zowel de kwaliteit als de dienstverlening." Enkele anderen lichten hun keuze voor TACC ieder als volgt toe: "TACC werd mij van verschillende kanten door collega's aanbevolen", "Het was voor ons de dichtstbijzijnde aanbieder" en "Het grote voordeel van TACC is dat ze gespecialiseerd zijn op ons gebied." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Het voorgesprek met de opdrachtgever en de intake met de deelnemer verlopen naar wens. Men vertelt: "

Alle deelnemers worden vooraf getest op hun beginniveau”, “Er vindt altijd een intakegesprek met de docent plaats. De bedoeling daarvan is de kandidaat te vragen naar zijn wensen, maar ook om het niveau van het gesproken Engels te testen”, “De deelnemer krijgt een formulier met basisvragen. Ik krijg als opdrachtgever daarvan een persoonlijk verslag. Er volgt soms ook een gesprek met mij, bijvoorbeeld als ik wil weten of een persoon überhaupt wel een training nodig heeft. Er wordt altijd integer advies gegeven.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De doelstellingen van de opleiding worden er helder in omschreven. Ook de prijsaanduiding is correct en laat geen ruimte voor misverstanden. Een greep uit de reacties: “Het programma is inhoudelijk helder en correct”, “Het is niet een echt programma, maar er staat wel puntsgewijs in wat er gaat gebeuren”, “Er staat keurig in vermeld wat het beginniveau is en naar welk niveau er toegewerkt gaat worden” en “De offerte is duidelijk, inclusief de prijsafspraken.” Een referent voegt nog toe: “Het programma wordt vooraf besproken met de deelnemer en ik ontvang het ook.”

### **Uitvoering**

Alle referenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De opleidingen zijn genoeg interactief en praktijkgericht. Ze worden op uiteenlopende wijze ingevuld: “Wij bespraken mijn werkweek en wat ik daarin tegengekomen was”, “We hebben geoefend met rollenspellen gericht op het werkgebied”, “De mensen nemen teksten mee en oefenen met gesprekken”, “Ik heb vooral geoefend met sollicitatiegesprekken en arbeidsvoorwaardengesprekken. Ik kon praktijkvoorbeelden voordragen en we hebben alternatieven in het Engels besproken” en “Het was echt gericht op mijn functie bij personeelszaken. We hebben veel in het Engels gepraat over mijn vak, teksten doorgespit en woordenlijsten gemaakt. Ook de grammatica is aan de orde geweest.” Over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: “Onze wensen zijn precies uitgevoerd. Het was helemaal op ons toegespitst”, “Er wordt specifiek geoefend met technisch Duits, gericht op de doelgroep”, “Het is echt heel goed maatwerk. Ze kijken naar het niveau van de cursist, naar het werk dat hij doet en naar zijn contacten” en “Onze vakterminologie komt steeds terug in de trainingen, of het nu gaat om Engels voor Nederlanders of voor Nederlands voor anderstaligen.” Ook het culturele aspect krijgt aandacht in de lessen. Enkele referenten: “De cursisten krijgen ook een stukje van de cultuur mee: wat je wel en beter niet kunt doen” en “De docent kwam met een paar goede eyeopeners op cultureel gebied.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men beoordeelt hen als deskundig en didactisch vaardig, en prijst hen daarnaast om hun persoonlijke kwaliteiten: “De docenten zijn deskundig”, “De docent was didactisch heel goed en had een uitstekende kennis van de taal. Het was een fijne gesprekspartner”, “Het zijn professionele docenten, native speakers bovendien” en “De docent heeft een prettige persoonlijkheid. De deelnemers zijn enthousiast over haar.” In veel gevallen wordt er gewerkt met vaste docenten, die men prijst om hun betrokkenheid: “Ik kies steeds weer voor dezelfde docent. De lessen zijn heel intensief. Dan moet je het wel goed kunnen vinden. Ik ben aan hem gewend en hij spreekt uitstekend Engels”, “De docenten hebben zich goed verdiept in onze specifieke terminologie” en “We hebben al langere tijd twee dezelfde trainers. Ze hebben zich goed verdiept in ons bedrijf en onze folders en handleidingen gelezen. Ze kennen het bedrijf en behandelen alleen de specifieke onderwerpen die voor ons van belang zijn.”

### **Trainingsmateriaal**

Zeven van de negen referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Verder worden er twee 'drieën' toegekend. Het materiaal bestaat uit boeken, cd's en hand-outs. Ook wordt er verwezen naar digitale bronnen. Het materiaal voldoet over het geheel genomen goed als naslagmateriaal. Een greep uit de reacties: "We kregen een leerboek en opdrachten", "We hebben veel gebruik gemaakt van digitale luisteroefeningen", "Ze hebben ons diverse websites ter ondersteuning aangeraden die we kunnen blijven gebruiken. Dat is een goed houvast", "Er wordt een aantal standaardboeken gebruikt maar er worden ook opdrachten uit andere bronnen gehaald" en "Ik maak nog steeds gebruik van een website waar ik iedere dag een andere oefening kan maken en terugkoppeling krijg. Ook is er een portal waar je een woordenboek kunt bijhouden en delen met je teams." Er is veelal sprake van maatwerk: "In het boek staan algemene dingen, maar ook specifieke hoofdstukken over ons werkgebied die in de loop van de jaren zijn bijgevoegd" en "Ik heb losse formulieren op maat gekregen met grammaticale onderwerpen waarop ik vastliep." De neutraal gestemden geven ieder de volgende toelichting op hun score: "Ik vind de kopietjes uit boeken niet zo fraai. Het zou mooi zijn als het digitaal aangeleverd werd" en "Het basismateriaal zou wat meer gericht moeten zijn op het technische aspect, hoewel de standaardboeken al wel met goede voorbeelden en documentatie worden aangevuld." Eén referent geeft geen score voor het trainingsmateriaal, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Allen die de accommodatie een score toekennen, geven een score 'vier' of 'vijf'. Eén van hen vat zijn tevredenheid als volgt samen: "Het kantoor is hier niet ver vandaan, de bereikbaarheid is goed. Het is makkelijk te vinden. Er is genoeg parkeergelegenheid. De lesruimte is prettig. De faciliteiten, bijvoorbeeld om telefoongesprekken te oefenen, zijn ook goed. Het voldoet aan alle eisen." Zes van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, vanwege het in-company karakter van de opleidingen.

### **Natraject**

Het natraject roept bij allen die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden reacties op. De deelnemer ontvangt aan het einde van de training een certificaat waarop het eindniveau vermeld staat. De opdrachtgever ontvangt een evaluatieverslag met het bereikte niveau. Een referent: "Je krijgt een hele uitleg over hoe de betreffende cursist heeft deelgenomen. Ook het begin- en eindniveau staat erbij vermeld." In de regel wordt er mondeling geëvalueerd met de deelnemer. "Er wordt gevraagd of er nog dingen zijn die je behandeld had willen hebben en of je er genoeg uitgehaald hebt", aldus een referent. De deelnemers krijgen ook een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Ook de opdrachtgever krijgt een nagesprek. Een geïnterviewde: "De docent komt altijd even bij mij langs." Eén referent heeft nog wel een verbeterpunt: "Ik had misschien nog wel graag een herhalingsmoment gehad." Eén referent kent het natraject geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert men positief: "Het resultaat is goed. De cursisten zijn heel tevreden", "Het gewenste niveau wordt eigenlijk altijd bereikt", "Ik heb veel alternatieven aangereikt gekregen om dingen te formuleren", "In het algemeen zijn de resultaten prima. De mensen zijn tevreden en kunnen er echt iets mee" en "Het was prima. Ik heb veel geleerd."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar verwachting, evenals de facturering. TACC is snel van handelen, stipt in het nakomen van afspraken en flexibel als het gaat om het verzetten van trainingen. Enkele reacties: "Wij hebben een vaste contactpersoon die voor ons goed te bereiken is", "Ze reageren snel, ook als ik vragen heb over andere opleidingen", "De certificaten komen kort na de training al binnen. Alles klopt", "Op het moment dat wij een aanvraag doen, hebben we meestal dezelfde week nog een offerte in huis", "Ze komen hun afspraken netjes na. De facturatie klopt" en "Het verzetten van een bijeenkomst is geen probleem."

**Relatiebeheer**

Negen van de tien referenten kennen het relatiebeheer een score 'vier' of 'vijf' toe; er wordt ook één score 'drie' gegeven. Meerderen geven aan dat ze zo nu en dan contact hebben met een accountmanager van TACC: "We krijgen weleens een telefoontje. Dat is voldoende zo", "Het contact is uitstekend" en "De accountmanager komt eens per jaar langs met een cadeautje." Een enkele referent bevestigt desgevraagd dat hij een nieuwsbrief krijgt toegestuurd: "Ik word regelmatig via nieuwsbrieven geïnformeerd over nieuwe opleidingen." Het achterwege blijven van een nieuwsbrief is voor de andere geïnterviewden geen bezwaar. Een referent zegt in dit kader: "Het belangrijkste is dat het contact heel goed is. Ik weet hen te vinden als het nodig is." Alleen de neutraal gestemde ervaart dit anders. Hij geeft dan ook de volgende reden voor zijn score: "Qua marketing zouden ze wel wat meer kunnen doen, zoals een nieuwsbrief uitbrengen."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. "De prijs en de kwaliteit waren prima met elkaar in verhouding", "Ik vind hen niet goedkoop, maar als ik zie welke inspanningen er worden gedaan, dan vind ik de prijs-kwaliteitverhouding goed", "Er zijn weleens discussies, want TACC is niet de goedkoopste, maar men hangt hier erg aan de vaste trainers omdat die zo goed zijn", "De prijs is acceptabel. Je neemt ten slotte een stukje maatwerk af" en "Wij hebben meerdere offertes opgevraagd. De prijs is niet hoger dan die van andere aanbieders en de kwaliteit is prima." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik denk dat er andere aanbieders zijn die dezelfde kwaliteit leveren voor een lagere prijs."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van TACC zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met TACC, noemt men allereerst de kwaliteit van de docenten en het maatwerk: "De docenten hebben veel kennis en een groot aanpassingsvermogen", "Het zijn overwegend native speakers", "Ze verdiepen zich in wat ik nodig heb", "De sterke kanten van deze opleider zijn de persoonlijke benadering, het samen denken over een oplossing en gericht werken naar een einddoel" en "Het grote pluspunt is dat het heel specifiek gericht op de combinatie van agrarische sector en techniek." Verder zegt men: "Ik kan de lessen hier op het werk volgen, waardoor de drempel laag is", "De lessen zijn één-op-één. Er wordt de tijd voor je genomen" en "Je kunt goed afspraken met hen maken. Ze schakelen snel." Allen geven desgevraagd aan dat zij graag genegen zijn de maatwerkopleidingen van TACC aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met TACC Talen-Communicatie-Centrum op 25-05-2020.

### Algemeen

TACC Talen is het instituut voor taaltrainingen en taalcursussen, waar de cursist snel en doelgericht les krijgt. Dit gebeurt door het aanbieden van zakelijke trainingen die gericht zijn op beroep, functie en praktijk. Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Pools, Russisch, Chinees en Nederlands zijn de kerntalen binnen het pakket van TACC Talen. Nederlands voor Nederlanders en Nederlands voor anderstaligen zijn beide vertegenwoordigd in de dienstverlening. Taaltrainingen vinden vaak plaats in combinatie met aspecten als communicatieve vaardigheden; zowel mondeling als schriftelijk. Dat is sterk afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever in combinatie met de leerdoelen van individuele cursist. Coaching kan eveneens onderdeel van een traject uitmaken. TACC Talen verzorgt voornamelijk individuele trainingen, maar groepstrainingen behoren ook tot de mogelijkheden. Elk traject is maatwerk waarbij haar afnemers voornamelijk uit de regio (Kop van) Noord-Holland afkomstig zijn.

### Kwaliteit

Kwaliteit en kwaliteitsbewaking staan bij TACC Talen hoog in het vaandel. Al jaren werkt het vaste team van TACC samen met een vaste kern aan freelance trainers die eveneens direct bij het voortraject worden betrokken. Samen verzorgen zij de individuele intake. De rol van de freelance trainer bij zo'n intake is met name om het juiste instapniveau te bepalen en een goede inschatting te kunnen maken van de gewenste leerdoelen en vaardigheidsontwikkeling. Tevens probeert TACC Talen vanaf het allereerste begin een correcte match te bewerkstelligen tussen opdrachtgever en trainer omdat daarmee het meest optimale rendement wordt bereikt. Naast kwaliteit staat flexibiliteit centraal, zowel bij de ondersteunende activiteiten als tijdens de uitvoering. Dat kwalificeert eveneens één van de kernaspecten die TACC Talen van belang acht in haar serviceverlening. Immers, trainers moeten ter plekke kunnen inspelen op de behoefte van de cursist wat met zich meebrengt dat men geen standaardprogramma af kan draaien. Alle trainers werken conform het handboek dat TACC Talen heeft opgesteld volgens de ISO normering. Daarin liggen de protocollen vast waarbij een train-de-trainer programma onderdeel kan uitmaken van een inwerkperiode. Uiteraard zijn alle trainers (near) native speakers. Evaluaties, zowel met de cursist als met de opdrachtgever, vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

### Continuïteit

Terugkijkend op 2019 is er sprake geweest van een continue bezettingsgraad. Sinds de Coronacrisis van medio maart is er veel training op afstand gegeven m.b.v. samenwerkingstools zoals Zoom en Teams. Ook heeft deze nieuwe werkelijkheid gezorgd voor een snelle uitbreiding van het bestaand pakket: e-learning voor beginners Nederlands. Aan het zorgvuldig onderhouden van haar relaties, besteedt zij veel aandacht door middel van een goed georganiseerd relatiebeheer. Naast directe evaluatie na afloop van een training, aangevuld met een advies van de trainer, belt men ook nog na enige tijd daarna om te kijken of, hoe en in welke mate men vaardigheden in de praktijk daadwerkelijk kan toepassen. Dit moment van proactieve follow up wordt door haar relaties op prijs gesteld. Indien gewenst, worden er vervolgtrajecten in gang gezet zodat men op basis van de eerste ervaringen, verdere verdieping kan bewerkstelligen. Aandacht voor culturele aspecten en waarden en normen uit het betreffende taalgebied, completeren het geheel. Evenals het onderhoudscontact dat tussen de trainingen en met tussenpozen van 1 of 2 weken de deelnemer trakteert op korte oefeningen zodat er geen terugval ontstaat. Op basis van de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij maatwerktrainingen dan ook voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

TACC Talen heeft in de loop der jaren een goede reputatie en naamsbekendheid in de regio opgebouwd. Dat wordt mede ingegeven door aspecten als de grote mate van flexibiliteit, het snel kunnen handelen, een zorgvuldige intake, deskundige trainers en het leveren van maatwerk. Dankzij het feit dat zij al jarenlang een betrouwbare partner voor veel regionale bedrijven en organisaties is, heeft zij inmiddels veel kennis en achtergrondinformatie over diverse branches, opdrachtgevers en functies weten op te bouwen wat uiteindelijk de individuele cursist ten goede komt. Dat uit zich door een hoge mate van tevredenheid zoals deze bij de achtereenvolgende Cedeo-onderzoeken naar voren is gekomen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

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

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)