

# Klanttevredenheidsonderzoek

LTC Language Training Centre B.V.

25-03-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<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
Voortraject②				20%	70%
Opleidingsprogramma③				30%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal④				10%	70%
Accommodatie⑤				30%	20%
Natraject⑥				20%	70%
Organisatie en Administratie⑦				20%	70%
Relatiebeheer⑧				10%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				30%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- 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 Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Vijf referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑧ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, gericht op de kwaliteit van de maatwerktrainingen van Language Training Centre B.V. (hierna aangeduid met LTC). Tien klanten van LTC zijn bereid bevonden om hun ervaringen te delen. Drie van hen waren zowel opdrachtgever als deelnemer, terwijl de rest uitsluitend opdrachtgever was voor de besproken trajecten. De referenten namen overwegend individuele trainingen af, maar soms ook groepstrainingen. Twee van hen werkten onlangs voor het eerst samen met LTC. Zij vonden het instituut via het internet. Eén van hen zocht een individueel traject voor zichzelf en werd aangetrokken door de beschrijving en de opzet van de training. Bovendien hoefde hij niet ver te reizen om de trainingen te kunnen volgen. De tweede zocht een in-company training voor een groep. Hij werd overtuigd door de klik die hij tijdens het intakegesprek ervoer en doordat het aanbod precies op maat gemaakt kon worden.

De overige referenten hadden al eerder naar tevredenheid met LTC samengewerkt; enkelen van hen geven aan dat zij al jaren klant zijn en dat LTC preferred supplier is voor hun organisatie. Eén respondent kan niet oordelen over het voortraject omdat hij daar zelf nauwelijks bij betrokken is geweest. De rest is hierover in meerderheid zeer tevreden; twee referenten zijn gewoon tevreden. Allen schetsen een soortgelijk beeld van de gang van zaken in dit stadium: De opdrachtgever nam contact op met LTC om aan te geven dat hij een nieuwe training wilde afnemen. In veel gevallen ontving hij kort daarop een voorlopige offerte. Als het om een individuele training ging dan nam LTC vervolgens zelf contact op met de betreffende deelnemer voor een uitgebreide intake. Gedurende deze procedure werd op een prettige en respectvolle manier zijn taalniveau vastgesteld en zijn specifieke leerbehoefte uitgevraagd, aldus de referenten. De opdrachtgever ontving hiervan een terugkoppeling met daarin het vastgestelde startniveau en het einddoel. En eventueel een (aangepaste) offerte. Daarna kon het traject van start gaan. De praktische gang van zaken stemde LTC direct met de deelnemer af. Een respondent vertelt dat hij in de loop van de tijd samen met LTC een specifiek programma heeft ontwikkeld voor de mensen die hij individueel laat opleiden. "LTC is enorm flexibel en betrokken; er wordt echt maatwerk geleverd", zegt hij. Een opdrachtgever voor een groepstraject vertelt dat de medewerkers van LTC zijn langsgekomen voor een intakegesprek. Zij hebben daarvoor de tijd genomen en goed geluisterd naar zijn wensen. Hij vertelt: "Ze hebben de training helemaal op maat gemaakt en ook nog adviezen gegeven over zaken waar wij zelf niet aan gedacht hadden. Alle deelnemers hebben daarna een individuele intake gehad, waarvan wij een rapportje kregen." Veel van de referenten zien het als grote kracht van LTC dat de medewerkers zorgvuldig communiceerden en hen het meeste praktische werk uit handen hebben genomen. Hierdoor hadden zij "er geen omkijken naar" en/of zijn hen "zorgen uit handen zijn genomen".

### **Opleidingsprogramma**

Zestig procent van de referenten is zeer tevreden over de schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken en de offerte die ze hebben ontvangen van LTC. Dertig procent is tevreden hierover. De resterende referent kan niet oordelen over dit onderdeel omdat een andere afdeling binnen zijn organisaties de offerte heeft ontvangen en goedgekeurd. Zoals hierboven al naar voren kwam is men goed te spreken over de flexibiliteit van LTC en de mate waarin afstemming werd gezocht met hen als klant. Ook de gang van zaken rondom de offerte gaf daarvan blijk, zo laat men weten. Men kon de gemaakte afspraken er uitgebreid en gedetailleerd in terugvinden en de bedragen waren compleet en goed gespecificeerd. "Je weet goed waar je aan toe bent", zegt een opdrachtgever. Een tweede meldt: "Voor onze subsidieaanvragen is het nodig dat de offerte aan specifieke regels voldoet; LTC denkt daar heel goed in mee en zorgt dat de factuur ook wat dat betreft klopt."

### **Uitvoering**

Over de manier waarop LTC de besproken trainingen heeft uitgevoerd is zeventig procent van de referenten zeer tevreden, terwijl de rest tevreden is. Men geeft aan dat ook de deelnemers goed te spreken waren over hun training. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik heb in al die jaren nog nooit van een deelnemer iets negatiefs gehoord", "Het is altijd heel geanimeerd, ze hebben grote lol" en "De mensen zijn heel enthousiast; ze willen na afronding van de training vaak door. De trainingen waren ook goed op maat, zo laat men weten. In de meeste gevallen waren de individuele trainingen helemaal afgestemd op de betrokken deelnemer en zijn specifieke werksituatie. De deelnemer kon eigen materiaal inbrengen tijdens de training en kreeg toegespitste huiswerkopdrachten mee. Bij groepstrainingen waren specifieke wensen van de opdrachtgever vaker aan de orde dan bij de individuele trajecten. Daarbij werden dan bijvoorbeeld bedrijfseigen technische beschrijvingen gebruikt. Een opdrachtgever die hoogopgeleide expats laat trainen vertelt dat er tijdens de trainingen Nederlands ook veel aandacht wordt besteed aan de Nederlandse cultuur. "Dit wordt meegenomen in de rollenspellen", zegt hij. Voor zover zij daar zelf zicht op hebben melden de respondenten dat de balans tussen theorie en praktijk tijdens de training prettig was en dat de verschillende onderdelen goed zijn afgewisseld, waarbij ook tijdig pauzes werden ingelast. Veruit de meeste gesproken opdrachtgevers laten weten dat zij gaandeweg het traject door LTC op de hoogte zijn gehouden van het verloop ervan; ze ontvingen een presentielijst en een terugkoppeling van de inzet van de deelnemers, waaronder of zij voldoende tijd investeerden in het huiswerk.

### **Opleiders**

Ook de trainers van LTC scoren uitstekend onder de referenten. Acht van de tien geeft hen het hoogst mogelijke cijfer voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. De resterende twee referenten zijn tevreden hierover. Een respondent zegt het te waarderen dat LTC met vaste trainers werkt - dus niet met ZZP'ers - die volgens hem allemaal goed zijn. Een tweede vertelt: "Wat ik terug hoor van de deelnemers is dat ze het fijn vinden dat ze meerdere trainers krijgen; dat zorgt voor een gevarieerde aanpak binnen de training. Wat ze vooral heel prettig vinden is dat de trainers praktijkgericht lesgeven. Er wordt ook goed op ingespeeld als er iemand inzinkt: de trainers zien de deelnemers echt." "Ik heb echt een klik met de trainer", meldt een deelnemer. "In de training werken we uit wat ik in de praktijk meemaak. Het huiswerk gaat daar dan ook over; de trainer denkt erg goed mee", vult hij aan. Andere opdrachtgevers geven aan dat hun medewerkers het altijd laten weten als iets niet bevalt en dat het dus veelzeggend is dat zij nooit klachten horen. "Ik weet dat LTC ervoor open staat om een andere trainer in te zetten als het niet klikt met een deelnemer, maar ik heb nog nooit meegemaakt dat dit nodig was", zegt een van hen.

### **Trainingsmateriaal**

Verschillende opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal omdat zij het zelf niet ingezien hebben en er ook niet specifiek iets over gehoord hebben van de deelnemers. Twee van hen geven om die reden geen oordeel over dit onderdeel. Een derde gaat ervan uit dat hij het zou horen van zijn medewerkers als er iets niet goed zou zijn. Hij is daarom tevreden over het materiaal. De overige zeven respondenten geven ook voor dit onderdeel de hoogste score. "Het materiaal is niet standaard; er wordt bekeken wat de vraag is en daar wordt het op aangepast. Daarnaast wordt uitgegaan van wat mensen zelf inbrengen", vertelt een opdrachtgever. Een deelnemer zegt: "Over het algemeen vind ik het materiaal best pittig, maar dat is juist prima. Het is toegankelijk en ik kan er goed mee uit de voeten." Een tweede vertelt dat hij het materiaal heel goed vindt, maar veel. Het is voor hem niet allemaal van toepassing. De trainer stuurt daarin en voelt goed aan wat hij wel of niet nodig heeft.

### **Accommodatie**

De helft van de referenten kan niet oordelen over de accommodatie van LTC omdat de besproken trainingen in-company gegeven zijn. De resterende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainingslocatie die LTC geboden heeft. Zij geven aan dat de lesruimtes prettig waren en goed toegerust. "Het is mooi en netjes verzorgd. We zitten apart en hebben nergens last van. Aan het begin krijg je koffie en tussendoor ook nog eens", zegt een deelnemer. Een tweede vult nog aan dat er voldoende parkeergelegenheid beschikbaar is bij het gebouw, al is dat niet gratis. Een opdrachtgever meldt dat LTC ook appartementen beschikbaar stelt aan expats die een intensieve training Nederlands volgen. Ze kunnen er zelfs voor kiezen om bij een gastgezin te logeren. LTC selecteert daarvoor gezinnen waarvan één of meer leden binnen hetzelfde beroep werkzaam zijn. Zo kunnen de expats de taal dus goed oefenen.

### **Natraject**

Eén van de gesproken deelnemers kan nog niet oordelen over het natraject omdat de training nog niet helemaal is afgerond. Twee referenten zijn tevreden, terwijl de rest zeer tevreden is over dit onderdeel. Na afloop van hun taaltraining hebben de deelnemers doorgaans een eindtoets afgelegd. Soms bestond die uit het geven van een presentatie en het afleggen van een examen. Bij individuele trainingen nam de trainer mondeling een toets af. De deelnemers hebben vervolgens, al dan niet via de opdrachtgever, een certificaat van LTC ontvangen waarop het behaalde taalniveau was aangegeven. De meeste opdrachtgevers vertellen dat hier ook een rapport bij hoorde over de inzet van de deelnemer, hoe deze de training zelf beoordeelt en met aanbevelingen voor zijn verdere ontwikkeling. Men geeft aan dat de gang van zaken rondom de toetsing, de certificaten en de rapporten zorgvuldig en prettig is verlopen. "Het rapportje geeft een mooi en compleet beeld van het verloop van de training en of de doelen zijn bereikt", vindt een opdrachtgever. Een tweede zegt nog: "Wat mij verrast is dat de medewerkers van LTC naderhand ook nog betrokkenheid tonen; ik hoor dat deelnemers daar nog wel eens koffie gaan drinken."

### **Organisatie en Administratie**

Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de praktische uitwisseling met LTC via een andere afdeling binnen zijn organisatie verloopt. Van de resterende referenten is zeventig procent zeer tevreden over de manier waarop LTC de organisatie en administratie rondom de trainingen heeft geregeld. Twintig procent is hierover gewoon tevreden. De opdrachtgevers laten weten dat LTC alles op een professionele, doordachte wijze heeft geregeld en ook dusdanig dat de trainingen hen als opdrachtgever een minimum aan tijd kostten. “De communicatie verloopt soepel, to the point en correct; ze reageren heel snel op vragen. Het meeste gaat per e-mail, met een minimale inspanning van mijn kant” en “We zetten het traject in gang en laten het vervolgens los; op een gegeven moment komt de factuur en die is dan altijd conform de offerte”, wordt bijvoorbeeld gezegd. De overige referenten schetsen een overeenkomstig beeld. Men vindt dat LTC zich steeds klantgericht en flexibel heeft opgesteld. “Alles kan geregeld worden”, zegt een opdrachtgever. Een deelnemer vertelt nog dat hij gedurende zijn individuele training ziek werd. “Dat is door LTC goed en flexibel opgepakt, zonder dat er extra kosten zijn doorberekend”, zegt hij. In de praktijk is het niet of nauwelijks aan de orde geweest dat de respondenten zich genoodzaakt zagen om kritische kanttekeningen te plaatsen bij het doen of laten van LTC, maar allen zijn ervan overtuigd dat zij een open, opbouwende houding zouden treffen als dit wel het geval was geweest.

### **Relatiebeheer**

Drie referenten zeggen niet te kunnen oordelen over het relatiebeheer van LTC. Twee opdrachtgevers geven als reden dat het contact onderhouden wordt via een andere afdeling binnen hun organisatie. Eén referent meldt dat hij onlangs voor het eerst heeft kennisgemaakt met LTC en dat zijn training nog loopt; het is dus nog te vroeg om hierover iets te kunnen zeggen. De resterende referenten zijn in overgrote meerderheid zeer tevreden over de manier waarop LTC de relatie met hen onderhoudt. Zij hebben de indruk dat de initiatieven op dit gebied goed zijn afgestemd op wat zij prettig vinden. Sommige opdrachtgevers ontvangen af en toe bericht per e-mail en jaarlijks een nieuwjaarskaart; anderen worden daarnaast af en toe gebeld. Een opdrachtgever meldt dat hij af en toe met zijn contactpersoon om de tafel gaat zitten om de samenwerking te evalueren. Een tweede zegt dat hij niets meer gehoord heeft van LTC en dat vindt hij prima. Het zou overigens kunnen dat de contacten via de afdeling HR lopen. Veruit de meeste respondenten melden dat zij een vaste contactpersoon hebben bij LTC en dat zij goed te spreken zijn over die relatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-prestatieverhouding van de trainingen die zij van LTC hebben afgenomen is de respondenten goed bevallen. Zeventig procent is hierover zeer tevreden, terwijl de rest tevreden is. Eén van hen zegt: “Ik heb uitgebreid vergelijkend onderzoek gedaan op het gebied van prijzen. LTC zit vaak onder de prijzen van andere instituten. Maar uiteindelijk is de prijs niet zo belangrijk, het gaat om wat het oplevert en dat is meer dan goed.” Een tweede geeft aan dat LTC niet de goedkoopste is, maar dat hij graag wil betalen voor de kwaliteit en de flexibiliteit die hij ervaart. “Het kan altijd goedkoper, maar dan teer je in op de kwaliteit. Daarbij rekent LTC geen extra kosten voor het schuiven in lesschema’s”, zegt hij erbij.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten die kunnen terugkijken op een afgerond trainingstraject melden dat het doel dat ze ermee voor ogen hadden gehaald is. Een ruime meerderheid geeft LTC dan ook het hoogst mogelijke cijfer voor de samenwerking op het gebied van maatwerktrainingen. De rest is tevreden. Gevraagd naar wat zij als grootste kracht van LTC ervaren noemen de referenten het nauwkeurige maatwerk dat geleverd wordt, dat er met vaste trainers gewerkt wordt, de laagdrempeligheid van het contact, de grote betrokkenheid die de medewerkers tonen, de snelle en nauwkeurige terugkoppeling, de flexibele aanpak waarin alles bespreekbaar is en de algehele prettige samenwerking. “We werken met wel dertig bedrijven samen en LTC is de meest prettige om mee te werken”, zegt een opdrachtgever nog. Een tweede voegt hieraan toe: “Ik ben zonder meer tevreden, ik zou niet weten wat ze nog zouden kunnen verbeteren.” Zonder uitzondering geven de referenten aan dat ze de trainingen van LTC zouden aanbevelen aan anderen; veel van hen hebben dat al eens gedaan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met LTC Language Training Centre B.V. op 25-03-2020.

### Algemeen

LTC (Language Training Centre) is in 1990 in Nijmegen begonnen als een kleinschalig instituut dat voornamelijk trainingen NT2 (Nederlands als Tweede Taal) verzorgde voor hoogopgeleide anderstaligen. Inmiddels biedt LTC een uitgebreid talenpakket aan met de talen Engels, Frans, Duits, Spaans, Portugees, Italiaans, en Nederlands voor Nederlandstaligen. Onlangs kwamen daar nog Russisch en Chinees bij. LTC onderscheidt zich door het leveren van kwaliteit, maatwerk, en service met een praktische en persoonlijke aanpak.

### Kwaliteit

LTC staat voor een resultaatgerichte aanpak. Daarom wordt voorafgaand aan een training van iedere (potentiële) cursist de taalbehoefte, taalkennis, vereiste investering in tijd en middelen helder in kaart gebracht via een individueel intakegesprek en taalvaardigheidstoets. Kernwaarden bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn: kwaliteit, mens- en servicegerichtheid, betrouwbaarheid, integriteit en flexibiliteit. Bij het plannen en het uitvoeren van een opdracht wordt daarom zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de cursist(en)/opdrachtgever. Persoonlijke begeleiding staat bij LTC hoog in het vaandel. LTC ziet interactie in de context van het leren van een taal voornamelijk als een activiteit tussen mensen, hetzij tussen de trainer en de cursist, hetzij tussen cursisten onderling. Dat wil niet zeggen dat LTC het gebruik van computerondersteund onderwijs en andere elektronische leermiddelen afwijst. Integendeel. LTC biedt als extra ondersteuning E-learningmodules aan. Echter volgens LTC kunnen dergelijke middelen nooit ingezet worden ter vervanging van de trainer, maar dienen zij slechts ter ondersteuning en optimalisering van het leerproces.

LTC werkt met een vast team van trainers en vertalers, met daaromheen een kleine, flexibele schil. Met de meeste van hen werken zij ruim 15 jaar samen. Zo bouwen zij een hechte, persoonlijke band op met hun klanten. LTC stimuleert haar docenten om opleidingen en nascholingsdagen te volgen. Voorts wordt er ieder jaar een taaltrainingsdag bijgewoond waar men in de gelegenheid wordt gesteld om verschillende workshops te volgen en medetrainers te ontmoeten. LTC is aangesloten bij de brancheorganisaties NRTO, NVO2 en VViN.

### Continuïteit

LTC verdiept zich in de kennis van de markt van de opdrachtgevers. Deze kennis en dit inlevingsvermogen worden door klanten hoog beoordeeld. Mede daardoor kan LTC bogen op een vaste en loyale klantenkring, waarvan bedrijven en organisaties uit de technische sector een groot aandeel uitmaken. Daarmee bevindt LTC zich in een niche in de markt en heeft zij haar website hierop aangepast. LTC merkt dat zij veel gezocht en gevonden wordt door klanten uit deze sector. Daarnaast worden er maatwerkprogramma's geboden aan medische specialisten die eventueel in gastgezinnen kunnen worden geplaatst. Maar ook andere klanten vinden hun weg naar LTC. De afgelopen periode heeft LTC een aantal nieuwe, grote klanten verworven via aanbestedingstrajecten.

**Bedrijfsgerichtheid**

Opdrachtgevers weten LTC al vele jaren te waarderen, zo blijkt uit het voorliggende Cedeo-onderzoek, om de kwaliteit van dienstverlening waarbij er goed wordt geluisterd naar de wensen en de behoeften van de klant, hetgeen resulteert in gedegen maatwerkprogramma's. Maar ook om de deskundigheid van de docenten, de laagdrempeligheid van de organisatie en de algehele, flexibele en prettige samenwerking. Daarmee wordt een stabiele kwaliteit van dienstverlening geboden die ook de komende periode zal worden voortgezet. Voorts richt LTC zich de komende periode op het verzorgen van cultuurtrainingen (workshops) Chinees. De afgelopen periode zijn de digitale leermiddelen uitgebouwd. Er zal continu worden gekeken in hoeverre moderne hulpmiddelen als Skype, videobellen en e-learning kunnen worden ingezet, zij het ter ondersteuning; de persoonlijke begeleiding van deelnemers blijft voorop staan. Voorts is er een efficiëncyslag gemaakt; zo worden intakegesprekken thans door een beperkt aantal trainers op uniforme wijze afgenomen en geregistreerd. LTC spreekt uit ook de komende periode scherp te zijn op efficiency en het beperken van de overhead.

Op basis van de uitstekende resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen (een honderd procent tevredenheidsscore), alsmede de informatie die over de organisatie is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LTC voor de komende periode ruim voldoende geborgd.

## 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)