



Auditrapport ***EUROSPEAK***

Auditor: Sonja Truyen

Datum: 06-09-2017



CertUp nv - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 (0)2 412 04 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>



DataScan

Datum van certificatie: 14-09-2017

Voorstelling van de organisatie

Officiële naam van de organisatie: Maatschappelijke zetel:	Eurospeak - Eurospeak-Metodika Antwerpen de Stassartstraat 49 1050 Brussel Molenstraat 38 2018 Antwerpen - België
Adres:	de Stassartstraat 49 1050 Brussel Molenstraat 38 2018 Antwerpen - België
Telefoonnummer:	02 511 89 12 * 03 230 17 27
E-mailadres:	infobr@eurospeak.be * info.antwerpen@eurospeak.be
Website:	www.eurospeak.be
Startjaar van de doorgeleichte activiteiten:	1976
Huidige juridische vorm:	nv - vof
Naam van de directeur, functie:	Mevr. Regine Castel - bestuurder
Contactpersoon, functie:	Mevr. Regine Castel - bestuurder
Datum van de audit:	06-09-2017
Auditverantwoordelijke:	Regine Castel
Erkend door:	IPV-Alimento - FVB Constructif
Ondernemingsnummer:	BE 0447.843.555 (nv) - BE 0885.037.797 (vof)
Vestiging(en):	1050 Brussel - België 2018 Antwerpen - België 9000 Gent - België

Algemene voorstelling

Eurospeak biedt specifieke taaltrainingen op maat. De hoofddoelgroep bestaat vooral uit bedrijven, organisaties en professionelen, maar ook studenten en particulieren kunnen bij de organisatie terecht. De opleidingen zijn praktijkgericht en richten zich zowel naar beginners als meer gevorderden. De opleidingen kunnen individueel doorgaan of in groep en dit bij de klant, bij de cursist thuis of op één van de leslocaties waarvan de organisatie gebruik maakt. Naast het verhogen van de taalvaardigheid, kunnen de opleidingen ook een inhoudelijke invulling krijgen met het oog op zeer specifieke doeleinden. Zo zijn er onder andere aangepaste modules voor studenten en expats, intensieve taalstages met als optie een verblijf in een gastgezin, alsook taalcursussen via skype mogelijk.

Activiteiten

- Learning: op maat uitgewerkte open en in-companyopleidingen talen en toegepaste taaltrainingen

Troeven van de organisatie

Meer dan 40 jaar ervaring in taalonderricht - vestiging in Brussel, Antwerpen en Gent - de leiding is in handen van twee linguïsten met de nodige ervaring in lesgeven - opleidingen op maat van het individu en de opdrachtgever - zeer praktijkgerichte opleidingen - flexibiliteit op vlak van waar en wanneer de opleiding kan doorgaan - ervaren taaltrainers-coaches - gebruik van efficiënte en doeltreffende lesmethodes en leermaterialen - kwaliteitsgerichte processen - persoonlijke en flexibele aanpak - taak- en klantgericht - snelle opvolging - gevarieerd aanbod in taalkeuzes - aangepaste modules per doelgroep

Historiek en structuur

De organisatie werd in 1976 opgericht te Brussel door André Janssens, regent talen. Vanuit zijn ervaring met taalkampen voor jongeren, werd gestart met communicatief-functioneel talenonderricht voor volwassenen. De klemtoon lag en ligt op het aanbieden van praktische en functionele taalopleidingen voor bedrijven en organisaties. Hiermee is Eurospeak één van de pioniers van het talenonderricht op maat.

In 1987 werd er een vestiging te Antwerpen opgericht, in 1991 een vestiging in Namen en in 1992 kwam er ook een vestiging in Gent. Stefan Janssens, zoon van André Janssens, stapt mee in de zaak als bestuurder van de vestigingen te Antwerpen en Gent. Parallel met de talenschool Eurospeak runnen André en Stefan Janssens de VZW Intaco (taalstages voor jongeren) en de VZW Flipper (zee- en taalklassen).

In 2003 beslist André Janssens op pensioen te gaan en Eurospeak nv over te laten. Stefan Janssens wenst zich toe te leggen op de activiteiten binnen Intaco en Flipper. Regine Castel, licentiate Germaanse Talen en werkzaam bij Eurospeak sinds 1996 als coördinator voor Gent en Antwerpen, neemt de zaak over.

In 2006 wordt Katrien Vanderfaeillie, regentes talen en werkzaam als zelfstandig taaltrainster bij Eurospeak sinds 2003, aangetrokken om mee in de zaak te stappen te Eurospeak Antwerpen. Hiertoe wordt een afzonderlijke juridische entiteit - Eurospeak Antwerpen vof - opgericht, zodat in een 50/50 zaakvoerderschap kan worden gewerkt te Antwerpen vanaf juli 2007. De school blijft nationaal echter als Eurospeak opereren. De werking en het aanbod lopen gelijk over de 3 vestigingen in Brussel, Antwerpen en Gent. Er is een nauwe samenwerking tussen de lokale entiteiten.

In Juli 2006 wordt beslist om het secretariaat te Namen te sluiten en alle coördinatie voor Wallonië in Eurospeak Brussel te centraliseren. Hiermee wordt gekozen om het particuliere cliënteel te Namen af te bouwen en te kiezen voor de grotere bedrijfsklanten die nationaal bestellen en meestal opereren vanuit hun hoofdkantoor te Brussel.

In januari 2008 kiest Eurospeak voor een uitbreiding van haar klantenportefeuille via de overname van SD Taal.

In Juli 2014 verandert Eurospeak Antwerpen vof van naam naar Eurospeak-Metodika Antwerpen vof. Het doel wordt uitgebreid met studiebegeleiding, jobcoaching, loopbaanoriëntatie en arbeidsbemiddeling. Hiermee worden de activiteiten van de firma Metodika te Antwerpen, onder beheer van Regine Castel, geïntegreerd in Eurospeak Antwerpen vof, onder gedeeld zaakvoerderschap met Katrien Vanderfaeillie. Eurospeak komt hierdoor ook tegemoet aan de stijgende vraag naar aanvullende begeleiding voor anderstalige werkzoekenden, naast een zuiver talige begeleiding en ondersteuning.

Ten gevolge de gewijzigde BTW-wetgeving voor talenonderricht is Eurospeak sinds 2014 (gemengd) BTW-plichtig.

In 2016 slaagt de organisatie erin om nieuwe structurele samenwerkingen met organisaties en partners aan te gaan, alsook om bestaande partnerships verder te bestendigen.

In 2017 wordt het team in Brussel versterkt met een taaltrainer-coach en back-up coördinator.

Op het moment van de audit telt de organisatie twee bestuurders en 9 vaste medewerkers. Ze beschikt over een pool van 170 externe taaltrainers-coaches om de opleidingen te geven.

Toekomstige ontwikkelingen

Eurospeak wenst zich te blijven profileren als nationale school voor taalopleidingen op maat. Ze zal zich meer en meer toeleggen op de ontwikkeling van taak- en resultaatgerichte lessen en interactieve methodes die motiverend werken voor de cursisten. Daarnaast zal ze de voordelen van het contactonderwijs voor talen verder uitwerken via haar cursussen: telkens opnieuw de leerdoelen, inhoud en het leerproces afstemmen op de cursist, de cursist actief betrekken bij zijn leerproces, spreekpraktijk aanbieden om de drempel te verlagen en de schroom te overwinnen, de onmiddellijke toepassing van de taal in de eigen werk-/leefomgeving sturen.

Eurospeak maakt ook volop werk van het uitbreiden van de ondersteuning van de taaltrainers en het verbeteren van de binding met de school. De talenschool streeft naar een uniforme aanpak en dienstverlening met aandacht voor de eigenheid van elke trainer. De school heeft geïnvesteerd in een online tool waarop er een variëteit aan ondersteunende materialen (lesmateriaal, didactisch materiaal, ...) uitgewisseld kan worden met de lesgevers. Het optimaliseren van het gebruik van deze online leeromgeving zal de komende jaren een essentieel onderdeel vormen binnen de organisatie.

In de toekomst zal ook bijkomend worden geïnvesteerd in infrastructuur en middelen.

Ten slotte zal ook pro-actiever worden gewerkt rond het klantenbeheer. Eurospeak kende een sterke groei van het aantal trainingen en begeleidingen voor Nederlands. Ook voor de andere talen wil de school een partner blijven binnen het professionele circuit.

Omvang van de betrokken activiteiten

Domeinen	Vormen van dienstverlening	uren
Nederlands	Totaal	20467
	Open opleidingen	343
	In-companyopleidingen	20124
Engels	Totaal	1920
	In-companyopleidingen	1920
Duits	Totaal	249
	In-companyopleidingen	249
Frans	Totaal	6491
	Open opleidingen	252
	In-companyopleidingen	6239
Andere talen	Totaal	230
	In-companyopleidingen	230
Totaal	Totaal	29357
	Open opleidingen	595
	In-companyopleidingen	28762

Klantenbestand

Aantal verschillende klanten

2016:	S (26 - 60)
2015:	M (61 - 120)
2014:	M (61 - 120)

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Duits:	0.85 %
Engels:	6.54 %
Frans:	22.11 %
Nederlands:	69.72 %
Andere:	0.78 %

Type klant

uitgedrukt in : omzetcijfer

directe eindklanten:	86 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	14 %

Profiel van de personen

uitgedrukt in : omzetcijfer

zelfstandige ondernemers:	1 %
middle management:	15 %
bedienden:	19 %
arbeiders:	10 %
andere:	55 %

Activiteitensector

uitgedrukt in : aantal klanten

industrie:	32 %
bouw:	5 %
handel en distributie:	4 %
financiën:	3 %
andere diensten:	40 %
overheid:	11 %
non profit:	5 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

tussen 50 en 250 medewerkers:	11 %
250 medewerkers of meer:	52 %
minder dan 50 medewerkers:	37 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

VDAB - Colruyt groep -Cartus - Actiris - SD Worx - Cevora - Agfa-Gevaert - OCMW Sint-Niklaas - SPT - Bruxelles Formation.- Niko

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		Totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	3	1,70	170	25,24	26,94
Niet consultants	8	8,24	0	0,00	8,24

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	3,53
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	2
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	1

Toelichtingen

Eurospeak werkt op projectbasis. Per bestelde cursus engageert de organisatie taaltrainers-coaches. Hiervoor doet de organisatie een beroep op een vaste kern van trainers die al meerdere jaren opdrachten vervullen. Er zijn drie taaltrainers-coaches vast in dienst, waarvan twee ook de rol van pedagogisch coördinator opnemen. Deze kerngroep wordt aangevuld, afhankelijk van de opdrachten die binnen komen, met nieuwe medewerkers. Deze medewerkers werken op freelance basis: met een interimcontract voor de duurtijd van de cursussen, een tijdelijk contract, een contract bepaald werk of een samenwerkingsovereenkomst als zelfstandig taaltrainer.

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Eurospeak werkt met freelance trainers. Als voorwaarde stelt de organisatie dat de trainer een minimum aan ervaring heeft op professioneel vlak, leservaring en bedrijfservaring. De trainer heeft bij voorkeur een masteropleiding of eventueel een bachelor behaald in talen of communicatie en een pedagogisch getuigschrift. De trainers zijn bij voorkeur native speakers.

Interne kwaliteitsopvolging

Eurospeak zet in op de kwaliteitsborging van de verschillende spelers in het proces: de coördinator, de trainers en de klant. Het uitgangspunt is dat er op elk scharniermoment tijdens de opdracht/opleiding een systematische opvolging en terugkoppeling tussen de organisatie, de lesgever en de klant dient te zijn.

De coördinator speelt hierin een centrale rol. Hij staat in voor de communicatie tussen de opdrachtgevers/cursisten en de organisatie, alsook voor de communicatie met en begeleiding van de trainer. Hij staat ook van A tot Z in voor de logistieke planning van de lessen (reserveren van een lokaal/materiaal, bestellen van handboeken of het kopiëren van een syllabus, het aanmaken van de cursusdocumenten, het versturen van de eindrapporten, de administratief-financiële opvolging,?). De coördinator (al dan niet samen met de taaldocent) doet een voorafgaande analyse van de behoefte. Deze analyse stelt de organisatie in staat om niet alleen een beeld te vormen van het taalniveau van de deelnemer(s), maar ook van de werkcontext waarin de persoon de doeltaal zal gebruiken. Het doel is om via gerichte vraagstelling een duidelijk beeld te krijgen van de specifieke toepassingsgebieden en de competenties waaraan er gewerkt moet worden. De coördinator begeleidt op basis van de outcome van deze analyse de docent bij de keuze van zijn lesaanpak, handboek enz. Deze begeleiding gebeurt face-to-face of telefonisch en per mail. Van bij de start van een opdracht en gedurende de hele duur ervan is de coördinator het centrale aanspreekpunt voor de klant en de lesgever en volgt hij ook de kwaliteit van de lessen op via tussentijdse evaluaties en een permanente opvolging van de leercurve die een cursist doormaakt. Hij kan ook al eens een les bijwonen, waarna een observatieverslag met tips wordt opgemaakt. De coördinator wordt hiervoor bijgestaan door de pedagogisch coördinator van de vestiging in kwestie. Na afloop van de opleiding zorgt hij voor een debriefing (eindevaluatie en opvolging) en een eindrapport. Eventuele opmerkingen tijdens of na de opleiding worden in eerste instantie door de coördinator behandeld. Indien nodig geeft hij tips aan de docenten. Beide bestuurders nemen ook jaarlijks de tijd om een persoonlijk gesprek aan te gaan met opdrachtgevers die dit wensen.

Alle interne medewerkers krijgen ook een jaarlijks evaluatiegesprek. Hierin wordt er gepeild naar hun nood aan bepaalde opleidingen. Elke medewerker kan zelf een aantal opleidingen voorstellen die aansluiten aan zijn vakgebied. De bestuurders maken dan de finale keuze. Ook gaan er regelmatig teamvergaderingen door per vestiging en is er een overkoepelende teamvergadering over de vestigingen heen, zodat er onderling voldoende kan uitgewisseld worden en van mekaar kan geleerd worden. Ook stelt dit de organisatie in staat om over de verschillende vestigingen heen tot een 'Eurospeak'-visie en aanpak te komen die door alle medewerkers kan uitgedragen worden.

De kwaliteit van een opleiding staat of valt met de kwaliteit van de lesgever. De organisatie hanteert dan ook duidelijk processen voor de 'aanwerving' van een freelance docent. Zij hanteert een aantal parameters om te beoordelen of iemand kan toetreden tot haar pool: motivatie, ervaring, visie op lesgeven, talenkennis, opleiding en algemeen voorkomen. Een nieuwe docent dient tijdens het recruiteringsproces een proefles te geven of bepaalde cases uit te werken. Dit, gecombineerd met een diepte-interview, laat de organisatie toe om vrij snel een goed beeld te krijgen van de pedagogische kwaliteiten en de persoonlijkheid van de persoon in kwestie. De trainers worden intern verder opgeleid en individueel begeleid door de pedagogische coördinator of de zaakvoerder-consultant. Deze bijscholing gebeurt op basis van specifieke trajecten die de trainer gedaan heeft of nog zal doen. Zij krijgen ook de gelegenheid om lessen van andere ervaren taaltrainers bij te wonen. Ook gaan er soms - al dan niet aangekondigde - observatielessen door, waarna de geobserveerde trainer een verslag ontvangt met feedback. Eurospeak maakt gebruik van een online leerplatform, waarop allerhande ondersteunende materialen voor de lesgevers terug te vinden zijn en waarop er ook onderling ervaring en tools kunnen uitgewisseld worden.

Qfor ClientScan

Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Learning: op maat uitgewerkte open en in-companyopleidingen talen en toegepaste taaltrainingen

De erkenning FoodScan blijft behouden op basis van de samenwerking met Alimento-IPV, opleidingsadviseur voor de voedingsindustrie.

Learning

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-06-2016 tot en met 31-05-2017.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 11.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-08-2017 tot en met 25-08-2017.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat alle klanten tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar learningsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan versie 4.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	7	3	1	5,45/7
Voortraject	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7
Uitvoering	-	-	-	-	-	5	5	1	5,64/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	-	10	1	-	5,09/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	8	3	-	5,27/7
Natraject	1	-	-	-	-	9	1	-	5,10/7
Relatiemanagement	1	-	-	-	-	9	1	-	5,10/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	-	11	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	-	9	2	-	5,18/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

Percentage tevreden klanten : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de tevredenheid minimaal goed is omtrent de verkregen diensten in hun geheel en voor hun componenten.

Het bovenvermelde percentage is vergelijkbaar met het percentage van de versie 3 van Qfor.

De hieronder vermelde percentages stemmen overeen met de versie 4 van Qfor en bestaan niet in de versie 3. Een vergelijking is niet mogelijk.

Globale tevredenheid: 75%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 98%

Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid

Qfor Score: 77%

Herziene score op basis van meettype, calibrage en type diensten.

Synthese van de vaststellingen:

Alle bevroagde klanten/opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de voorbereiding van de opdrachten en de vlotheid waarmee het inschrijvingsproces verloopt. De meesten doen reeds meerdere jaren een beroep op de opleidingen van de organisatie. Voor enkelen ging het over een eerste kennismaking. Vooraleer een opdracht van start gaat, worden er duidelijke afspraken gemaakt die, hetzij kaderen in een raamovereenkomst die de opdrachtgever heeft met Eurospeak, hetzij hun neerslag kennen in een duidelijke en gedetailleerde offerte. Enkelen laten weten dat er een intakegesprek is doorgegaan en dat er nog bijkomende testen worden afgenomen om het niveau van de deelnemers te bepalen. De data voor de opleidingen kunnen vrij snel ingepland worden. Cursisten die zich hebben aangemeld via mail, ontvangen snel een bevestiging van inschrijving met bijhorende praktische informatie.

Over de inhoudelijke aanpak van de opleidingen laten alle opdrachtgevers/cursisten zich positief tot zeer positief uit. De opleidingen zijn vooral praktijkgericht. De klemtoon ligt op het oefenen van de aan te leren taal. Afhankelijk van de leerdoelstellingen wordt er een gamma aan oefeningen en didactische methodes geïntegreerd om de taal te kunnen leren. Daar waar nodig, wordt dit ook aangevuld met een theoretische basis in de vorm van grammatica en woordenschat. De opleidingen worden volledig afgestemd op de cursisten en de context waarin zij de taal dienen te gebruiken. Dit laatste kan rekenen op heel wat bijval van de bevroagde personen. De lessen zijn zeer interactief opgevat en beantwoorden aan de verwachtingen van alle bevroagde personen.

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de praktische organisatie. De duur van de opleidingen is doorgaans voldoende om de leerstof die aansluit bij de leerdoelstellingen te kunnen zien en om eerste resultaten te boeken. De deelnemers aan de groepslessen zijn tevreden over de grootte en de samenstelling van deze groep. Het tempo van lesgeven kent een positieve beoordeling, zowel in de individuele opleidingen als de groepsopleidingen. De opdrachtgevers zijn tevreden over de mate waarin en de manier waarop Eurospeak hen op de hoogte houdt van de vooruitgang die de cursisten boeken en de lesinhouden. Het inplannen van lesdata verloopt vlot. Enkelen benadrukken de flexibiliteit die Eurospeak hierbij aan de dag legt. De organisatie respecteert gemaakte afspraken met betrekking tot timing en data.

Over het gebruikte en/of uitgereikte cursusmateriaal is iedereen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt doorgaans een syllabus en/of kافت met theoretische kaders en oefeningen gebruikt. Enkelen waarderen dat ze zelf mochten kiezen met welk handboek/materiaal er ging gewerkt worden.

De docenten worden positief tot zeer positief beoordeeld. Ze beschikken over de nodige kennis en didactische vaardigheden om de taal aan te leren. Enkele bevroagde personen waarderen in het bijzonder dat de lesgever hen het nodige zelfvertrouwen wist te geven om de taal te spreken. Enkele anderen stellen het op prijs dat de docent zeer goed contact wist te maken met de groep.

Over het natraject is iedereen tevreden tot zeer tevreden. Doorgaans ontvangen de cursisten een evaluatieformulier. De opdrachtgevers ontvangen na afloop van de opdracht een rapport van Eurospeak waarin de evolutie van de cursist beschreven wordt doorheen het gevolgde traject. Volgens enkelen wordt het rapport ook nog eens mondeling toegelicht. Enkele deelnemers waarderen dat ze de lesgever ook nog konden contacteren in de periodes tussen de lesmomenten in.

De persoonlijke contacten met Eurospeak verlopen doorgaans vlot. De meesten geven aan een vaste contactpersoon te hebben met wie ze alles kunnen regelen. Ze krijgen voldoende snel antwoord op mails en/of telefoons. De cursisten die zich via mail ingeschreven hebben, laten weten dat zij de contacten tijdens de inschrijving als correct en professioneel ervaren hebben.

Over de administratieve opvolging en de gebruikte infrastructuur laten allen zich positief uit. De opleidingen gaan doorgaans door bij de opdrachtgever/klant. Enkelen hebben een opleiding gevolgd op een door Eurospeak voorgestelde locatie en zijn tevreden over de bereikbaarheid van deze locaties, alsook over het leslokaal waarin de lessen doorgingen. De facturatie verloopt correct. De facturen zijn duidelijk en voldoende gedetailleerd en stemmen overeen met de gemaakte afspraken.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de klanten als goed tot zeer goed omschreven. De prijs is gerechtvaardigd ten opzichte van de tijd die ze geïnvesteerd hebben en ten opzichte van het maatwerk en de kwaliteit die ze ontvangen hebben. Enkelen laten weten de prijs van Eurospeak vergeleken te hebben met de markt en dat deze prijs tot het gemiddelde van de markt behoort.

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Eurospeak. Ze waarderen de snelheid waarmee er kan gestart worden met de opleidingen, de vlotte contacten, de pro-activiteit en de flexibiliteit die de organisatie aan de dag legt. Ook het maatwerk, de geleverde kwaliteit en de kennis en didactische kunde van de docenten kunnen rekenen op bijval. Allen zouden de organisatie aanbevelen. Enkelen hebben dit ook reeds gedaan.

De organisatie behaalt voor de vierde keer het Qfor-kwaliteitslabel.

Algemeen

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Datum van certificatie: 14-09-2017

Geldigheidsperiode: van 14-09-2017 tot 14-09-2020

Toelichtingen

Eurospeak nv met vestigingen te Gent en Brussel en Eurospeak-Metodika Antwerpen vof met vestiging te Antwerpen zijn samen actief op de markt onder de commerciële naam Eurospeak.

De taaltrainingen van beide juridische entiteiten behoren tot de draagwijdte van deze audit. De studiebegeleiding die deel uitmaakt van het aanbod van Eurospeak-Metodika behoort niet tot de scope van deze audit.

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur.

Auditor
Sonja Truyen