

Klanttevredenheidsonderzoek

XL10 Training | Opleiding

13-10-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van XL10 Training | Opleiding 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgankelijk 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:

- 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 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 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.
- 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				100%	
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal				60%	
Accommodatie②					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③				90%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ③ Een referent heeft hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten die zijn uitgevoerd door XL10 Training | Opleiding (hierna te noemen XL10) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen had al eerder samengewerkt met XL10 en de overige respondenten hebben van collega's of vakgenoten positieve verhalen gehoord waardoor zij geïnteresseerd raakten in deze aanbieder. Een van deze referenten vertelt: "Een oud-collega van mij was erg enthousiast over de training die hij daar gevolgd had. Toen wij binnen onze organisatie behoefte kregen aan een dergelijke training, heb ik contact opgenomen met XL10. Na nog wat onderzoek van mijn kant was ik erg enthousiast en was de keuze snel gemaakt". Ook de gesprekken die in het voortraject worden gevoerd om de precieze opleidingsvraag en -behoefte te bepalen, worden als zeer prettig ervaren. Een van de geïnterviewden zegt daar over: "Ze luisterden heel goed en stelden goede vragen. Zij pasten de training op zo'n wijze aan dat dit het beste bij ons aansloot en daardoor ook voor ons het meeste profijt opleverde". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en zijn zeer te spreken over de wijze waarop XL10 aan het voortraject gestalte heeft gegeven, zij zijn hier zonder uitzondering tevreden over.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Bijna iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door XL10 vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma". En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: "Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan". Een laatste referent zegt nog over dit onderwerp: "Na onze gesprekken komen zij met een voorstel en vaak is dit direct naar onze wens en soms schaven we er nog wat aan of af. Maar we komen er altijd snel uit". De meeste overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel. Een respondent geeft hier een neutrale score omdat hij vond dat hij iets te lang moest wachten op de uiteindelijke offerte.

Uitvoering

De manier waarop XL10 de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De uitvoering voldoet bij alle respondenten aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor het niveau van de trainingen als voor de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte: "De trainingen zijn aangepast aan onze wensen en behoeften. Hierdoor leveren ze meer profijt op dan een standaardtraining en dat vinden onze medewerkers prettig. Ze kunnen veel van het geleerde toepassen tijdens hun werk, direct dan wel indirect". Ook de andere referenten geven aan dat de gevolgde trainingen voldoende handvatten bieden voor toepassing in de praktijk: "Je merkt dat er goed over de inhoud is nagedacht en dat er experts bij de ontwikkeling zijn betrokken". Een van de tevreden referenten zegt ook nog: "De verschillende werkvormen, waaronder oefeningen met acteurs, zorgen voor afwisseling en dat helpt mee bij het alert blijven. Deelnemers vonden het ook gewoon heel leuk om actief mee te doen. Het was veel meer dan alleen een verplichting".

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door XL10 worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): "Deze trainer is goed op de hoogte van onze bedrijfscultuur en kent ons inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen". Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer. Maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: "Er was een goede klik. Dat heeft volgens mij ook te maken met het voortraject, daar werd goed bekeken wat onze (leer)behoeftes waren en hier werd een passende trainer/coach bij gezocht". En een andere respondent vertelt nog: "Ik ben zeer te spreken over de begeleiding die werd geboden, heel professioneel op een niet dwingende, vriendelijke manier. Ik voelde me daardoor vrij zodat ik veel meer op- en aannam dan anders het geval zou zijn. Dat was zeker een verdienste van de trainer". Een laatste citaat nog over dit onderwerp: "De trainer was een heel positieve persoonlijkheid met ook nog eens heel veel kennis. Een prima combinatie"

Trainingsmateriaal

Niet alle respondenten hebben zicht op het uitgedeelde materiaal, zij geven hier daarom geen mening. De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn unaniem in hun oordeel over het verstrekte materiaal. Ze zijn hier tevreden over omdat het er netjes en verzorgd uitziet en het daarnaast inhoudelijk van goede kwaliteit is: "Het is actueel en ook weer aangepast aan onze praktijk".

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken.

Natraject

Het natraject is naar volle tevredenheid van de ondervraagden. De trajecten worden vaak afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname. "Dit spreken we van tevoren af en hangt ook af van het traject dat we afnemen. Bij het ene past een bewijs van deelname en bij de ander ligt een certificaat meer voor de hand. We maken hier heldere afspraken over," aldus een van de referenten.

De meeste deelnemers hebben een schriftelijke evaluatie ingevuld en de opdrachtgevers werden over de uitkomsten hiervan geïnformeerd: “Hierdoor krijg je toch een wat ander beeld dan als je alleen een gesprek met XL10 hebt. Dit zorgt voor meer objectiviteit en dat geeft uiteindelijk een betrouwbaarder beeld”. Een andere respondent zegt nog over het natraject: “Met onze contactpersoon hebben we achteraf altijd een gesprek waarin we de resultaten bespreken en dan kijken we ook of de leerdoelen voldoende zijn behaald. Dat werkt prima”. Uit deze citaten komt goed naar voren dat alle geïnterviewden tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop XL10 aan het natraject vorm heeft gegeven.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van XL10 zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met XL10 en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort, mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd snel beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent vertelt: “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met ziekten, werd hier goed mee omgegaan”. Ook de overige respondenten vinden dat XL10 goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat XL10 flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen er allerlei beperkingen ontstonden door de corona-maatregelen, dachten ze goed met ons mee over mogelijke oplossingen”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn.

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door XL10 wordt onderhouden. Een van hen heeft hier zelf geen zicht op en onthoudt zich om die reden van het geven van zijn mening. Er wordt in dit verband zowel gesproken over mailings als over telefonisch contact. Een van de referenten zegt hier over: “Ik ben tevreden over de frequentie waarin XL10 ons op de hoogte houdt van voor ons relevante zaken. Het afgelopen jaar was er door corona en alle maatregelen natuurlijk wel iets minder contact, maar ik vind dat ze genoeg van zich laten horen”. “Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd,” zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: “De contacten met XL10 verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer van XL10 wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. “XL10 is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Met name het persoonlijke en op maat gemaakte pakket dat wordt geboden is een goede verklaring voor de relatief hoge prijzen,” zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: “Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van XL10 komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van XL10: “In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “De vooraf gestelde doelen zijn gehaald. De deelnemers waren enthousiast en voelen zich zelfverzekerder. Dat werkt door op de werkvloer”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met XL10 en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: “We denken al na over een vervolgtraject en XL10 is dan de eerste die we gaan benaderen”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze XL10 als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: “Als dit ter sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en XL 10 als goede optie noemen”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met XL10 Training | Opleiding op 13-10-2021.

Algemeen

XL10 Training | Opleiding is een landelijk opererend trainings- en opleidingsbedrijf. Het is een persoonlijke en praktijkgerichte opleider die ontwikkelt vanuit ambitie. Door te luisteren en reflecteren worden specifieke opleidingsbehoeftes achterhaald. Partnership en co-creatie vormen de basis voor het realiseren van succesvolle trajecten. XL10 Training | Opleiding heeft een portfolio bestaande uit training, incompany, coaching en assessments. Het succes van de trajecten hangt af van het borgen van vaardigheden en gedrag. Mede daarom ligt de focus sterk op praktijkgerichte oefeningen. Persoonlijke leerdoelen vormen het uitgangspunt binnen de gestelde organisatiedoelen. XL10 Training | Opleiding heeft veel aandacht voor gedrag en houding van de medewerker, daarmee wordt als team, individu of organisatie het verschil gemaakt. Om het geheel te borgen, betreft men alle betrokkenen in het totale proces; van directie tot leidinggevende.

Kwaliteit

Met een sterke focus op continuïteit en kwaliteit is XL10 Training | Opleiding al jarenlang een betrouwbare partner gebleken. Kenmerkend voor de dienstverlening is de no-nonsens aanpak en het interactieve & praktijkgerichte karakter van de trajecten die goed aansluiten op de vraag. Mede dankzij een grondige inventarisatie in het voortraject en het meedenken met de vraagstelling bij de opdrachtgever, kunnen trainers goed inzoomen op het persoonlijke leerdoel dat past binnen de doelstelling van de organisatie. Trainers zijn mensen die óf in dienst zijn óf al langere tijd met het bureau samenwerken conform protocollen die in het kwaliteitshandboek zijn vastgelegd. Alle trainers hebben het 'dna' van XL10 Training | Opleiding in hun bloed zitten en hanteren de werkwijze die men voorstaat. Feedback en proeftrainingen vormen belangrijke onderdelen binnen een inwerkproces met een nieuwe potentiële trainer. Tevens screent men nadrukkelijk op didactische vaardigheden. Trainers worden gezien als ambassadeurs die meerdere keren per jaar worden uitgenodigd voor een bijeenkomst die ofwel een informeel dan wel een formeel karakter kent. Inhoudelijke onderwerpen, ontwikkelingen binnen het bureau en de mogelijkheid tot het delen en verbinden van ervaringen vormen daarbinnen belangrijke onderdelen. Evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers vindt niet alleen achteraf plaats maar ook tussentijds. Op die manier kan men direct anticiperen op eventuele veranderende vraagstellingen en behoeften. Het resultaat van de klant staat voorop waarbij XL10 Training | Opleiding veel zorg en aandacht besteed aan het natraject.

Continuïteit

XL10 Training | Opleiding wordt door steeds meer klanten gezien als partner in ontwikkeling. Om aan die verwachting te kunnen (blijven) voldoen wordt er geïnvesteerd in de eigen ontwikkeling. Daarnaast is er in de markt in toenemende mate aandacht voor softskills. XL10 Training | Opleiding springt hierop in door nieuwe producten te ontwikkelen en aan te bieden, zoals de training "Samenwerken in vertrouwen" en andere vormen van teamontwikkeling. Klanten worden steeds kritischer waardoor co-creatie een nog belangrijkere plaats gaat innemen. Van opleiders wordt steeds meer specialistische expertise gevraagd; een trend die XL10 Training | Opleiding signaleert en haar vaste kern aan trainers daarbij verder begeleidt. Verder is XL10 Training | Opleiding flexibel en heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van XL10 Training | Opleiding voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

XL10 Training | Opleiding heeft een sterke naamsbekendheid, met name in de regio. Doordat men processen continu onder de loep neemt en bewaakt, is men alert op feedback vanuit de markt waarop men dan direct anticipeert. De goede mix aan trainingsvormen, die gericht zijn op het aanleren en borgen van vaardigheden en het geven van (zelf)inzicht, de inhoudelijk sterke trainers en het concreet betrekken van leidinggevenden in ontwikkeltrajecten, vormen een sterke basis voor implementatie in de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers. Kenmerkende kwaliteiten voor XL10 Training | Opleiding zijn onder meer, aldus de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, het feit dat men het bureau als laagdrempelig, flexibel en enthousiasmerend beschouwt.

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