

# Klanttevredenheidsonderzoek

XL10 Training | Opleiding

30-08-2023



## 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

<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>8</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, ondoorgroendelijk 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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 referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal③				30%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤				30%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer⑥				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs/kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van XL10 Training/Opleiding (hierna XL10 genoemd) zijn op uiteenlopende manieren bij het bureau terechtgekomen. De keuze voor XL10 was soms gebaseerd op eerdere goede ervaringen. In andere gevallen was er sprake van een aanbeveling. Enkele reacties van referenten: "Ik heb ooit eerder een training bij XL10 gedaan. Dat heeft toen positief uitgedrukt", "Ze zitten hier letterlijk naast ons. We hebben al vaker zaken met hen gedaan. We weten inmiddels welke kwaliteit we kunnen verwachten", "Mijn collega's bevelen XL10 aan. Het was een gokje, maar het heeft voor ons positief uitgedrukt" en "Een externe HR adviseur bracht ons met XL10 in contact. Het bleek een goede match." Een referent voegt nog toe: "We hebben een aantal offertes opgevraagd bij verschillende bedrijven. XL10 kwam duidelijk als beste uit de bus."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake met de opdrachtgever is naar de mening van de referenten zorgvuldig en uitgebreid: “De contactpersoon heeft goed geïnformeerd naar onze intenties en daar de juiste trainer bij gezocht. Ook met de trainer heb ik uitgebreid gesproken”, “Ik kom gewoon met mijn hele verhaal en zij halen daar iets goeds uit” en “Er is goed geluisterd en doorgevraagd.” Iemand voegt nog toe: “De docent is op de dag zelf wat eerder gekomen om nog even met mij kort te sluiten.” Ook de wensen van de deelnemers worden gepeild. Enkele referenten in dit kader: “Eén van mijn medewerkers heeft een aantal casussen aangeleverd” en “Er wordt vooraf ook navraag gedaan bij de groep naar hun specifieke wensen.” Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. De inhoud van de opleidingen wordt duidelijk in de offerte omschreven en is in overeenstemming met wat er in het voortraject is afgesproken. “Het was een mooi uitgewerkte offerte met alle onderwerpen”, “Ik kon onze wensen prima in het programma herkennen”, “Ze stemmen intensief af en slagen er vervolgens goed in om het te verwoorden”, “Het programma was helder en duidelijk” en “Het was tot in detail uitgewerkt.” Het programma geeft voldoende gelegenheid voor aanpassingen ter plekke. Enkele referenten in dit verband: “Het programma liet ruimte om een beetje af te wijken. Dat was goed” en “Het kon in de praktijk met cases worden ingevuld.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Negen van de tien referenten kennen de uitvoering een score ‘zeer tevreden’ toe; er wordt één score ‘tevreden’ gegeven. Men is goed te spreken over de balans tussen theorie en praktijk en het interactief gehalte. Men zegt: “Er was sprake van prettige interactie en voldoende actieve deelname”, “Er zijn veel cases behandeld en er is veel onderling geoefend”, “Er was ruimte voor theorie en voor oefening. Het was goed in balans”, “Het was super interactief. Ze waren super strak op de huiswerkopdrachten” en “Naar ik heb begrepen was het een goede combinatie van theorie en zelf aan de slag gaan, zowel in de training als tussendoor.” Verder geeft men aan: “Het was heel praktijkgericht. Er is goed ingegaan op het leren omgaan met mensen en het inschatten van reacties in het verkoopproces. Er is een stappenplan gepresenteerd en er zijn veel rollenspellen gespeeld. Het was heel compleet” en “Er zijn gesprekken opgenomen en teruggeluisterd. Er werd steeds verwezen naar de minimale voorwaarden waaraan een gesprek moet voldoen. Heel waardevol. De deelnemers hebben hoge cijfers gegeven.” Ook voor wat betreft het maatwerkgehalte en aandacht voor de individuele deelnemer voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: “De trainingen waren qua niveau aangepast aan de ervaring van de diverse doelgroepen”, “Iedereen heeft individuele doelstellingen kunnen opstellen”, “De docent heeft de cases uit de mensen zelf gehaald” en “Mensen kunnen zelf meebeslissen over wat ze geleerd krijgen.”

### **Opleiders**

Aan de opleiders kennen alle referenten de hoogst mogelijke score toe. Men is lovend over hun deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden: “De trainer was vakinhoudelijk van hoog niveau. Ik ben heel tevreden over de kennis en communicatieve vaardigheden van de trainer. Hij was open en aardig. Hij wist waarover hij het had”, “De trainer was toegankelijk en super goed in het neerzetten van een veilige sfeer. Hij licht dingen goed toe en gebruikt de juiste voorbeelden”, “Het is een zeer professionele instructeur die op een leuke manier dingen duidelijk kan maken” en “Het zijn heel leuke trainers. Ze worden vaak teruggevraagd.” Men prijst de opleiders ook om hun betrokkenheid: “De docent toonde duidelijk de wil om onze mensen te leren kennen” en “Hij was zelf niet afkomstig uit onze sector maar heeft zich er goed in verdiept.” Een referent voegt nog toe: “De doelstellingen bleken achteraf niet helemaal uitgevraagd te zijn, maar de docent heeft daar een prima draai aan gegeven.” Ook over de trainingsacteurs is men goed te spreken.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept bij de vier referenten die er een score aan toekennen positieve reacties op. Het bestaat voornamelijk uit handouts van de presentaties en digitale lesstof. “De theorie werd naderhand via de mail toegestuurd. Het was prettig om een naslagwerk te hebben”, “In de PowerPoint stonden genoeg tips” en “Het materiaal was niet standaard, maar aangepast aan onze vraag.” Zes van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie of relevantie.

### **Accommodatie**

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen binnen dit onderzoek kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

### **Natraject**

Alle deelnemers die hun oordeel erover uitspreken, zijn (zeer) tevreden over het natraject. In de regel wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. De trainer evalueert mondeling met de opdrachtgever. Enkele reacties: “De resultaten van de deelnemerevaluaties zijn netjes naar mij teruggekoppeld. Ze staan open voor onze feedback. We krijgen tips waarmee we goed uit de voeten kunnen” en “We krijgen per deelnemer adviezen op papier.” Men is tevreden over opvolging en vervolgoopleidingen: “Er komt nog een terugkomdag”, “We vonden het zo goed, dat we de docent hebben gevraagd om vier keer per jaar terug te komen om onze kennis op te frissen” en “We hebben voor een aantal mensen dat op een sleutelpositie zit nog individuele coaching afgenomen.” Eén referent kent geen score toe bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert men positief: “De mensen zijn zich weer even bewust van hun gedrag”, “De collega’s staan meer open om te leren. Mensen die eerst in de weerstand waren, zijn nu ambassadeur van de training”, “Men is blij met de tools die men ontvangt. De training heeft mijn medewerkers geholpen om professioneel de telefoon op te nemen en in de lead te zijn” en “De gespreksvoering is verbeterd en de klanttevredenheid is met meer dan een punt gestegen. Dat schrijf ik voor een groot deel toe aan de training.”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn allen te spreken. Men prijst XL10 om de klantvriendelijkheid en zorgvuldigheid. Men is tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en over de facturering. XL10 houdt zich goed aan de afspraken. Enkele reacties: “Ze zijn klantvriendelijk en efficiënt. Wij hebben veel rechtstreeks contact met de directeur en zijn assistent”, “Ze komen gemaakte afspraken goed na. De rekeningen kloppen, de namen en tijden ook”, “De offertes zijn netjes op tijd. Ze reageren adequaat op mailtjes. De factuur komt op het juiste moment” en “De communicatie is snel en strak. De lijntjes zijn kort.” Men schrijft XL10 een proactieve werkwijze toe: “Alles wordt bevestigd. Niets wordt aan het toeval overgelaten”, “Er is altijd even persoonlijk contact om na te vragen of de offerte duidelijk is of om data en locaties te checken”, “Onze interne organisatie is wat traag. Zij helpen mee met activeren” en “Ze hadden alle begrip voor onze hectiek maar hielden ons netjes aan het handje, zodat de voortgang erin bleef.”

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept bij allen die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het persoonlijk contact met accountmanagers en de directie is naar wens. Men ontvangt met enige regelmaat telefoontjes, berichten en uitnodigingen: “We zien eens per jaar de accounthouder om te overleggen hoe het ervoor staat”, “De directeur onderhoudt het contact met ons via whatsapp”, “Het persoonlijk contact is professioneel maar amicaal. Ze bellen op gezette tijden. Het is nooit opdringerig”, “Ze houden de vinger aan de pols maar het is niet irritant”, “We krijgen regelmatig uitnodigingen voor lunch & learn bijeenkomsten” en “Ik word uitgenodigd voor borrels en bijscholing op mijn vakgebied.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Ze zeggen hierover onder meer: “Het is veel geld maar onder de streep levert het wel wat op”, “Het is marktconform” en “Voor zover ik kan beoordelen is de prijs/kwaliteitverhouding goed. We hebben weleens duurdere trainingen gehad die niet beter waren.” Eén referent geeft voor de prijs-kwaliteitverhouding geen score bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van XL10 zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de grote kwaliteit van de docenten: “De trainer is heel toegankelijk. De manier waarop ze de training geven en de interactie met de mensen is van grote klasse” en “Ze tonen betrokkenheid en hebben echt vakkennis.” Ook voor de maatgerichte inhoud van de trainingen krijgt XL10 veel lof: “Er komen veel situaties uit onze praktijk aan de orde. Die kunnen zowel van tevoren worden ingeleverd als ter plekke worden ingebracht”, “Je krijgt veel praktische handvatten om in de praktijk te kijken wat het met je doet”, “De inhoud, de presentatie en de interactie met mensen waren van hoog niveau”, “De trainer heeft snel en bekwaam ingespeeld op de behoeften van de deelnemers” en “Ze maken heel goed de vertaalslag van de kritische punten naar hoe wij het willen hebben.” Verder zeggen ze: “Ze staan dicht bij de klant en kunnen deze goed inschatten. Ze denken out of the box. Het is geen standaardproduct wat ze leveren. Ze zeggen het ook eerlijk als het niet haalbaar is” en “Ze hebben begrip voor de dynamiek van een operationele omgeving. Ze zijn meedenkend in de planning. Ik was erg tevreden over hoe ze het aanpakten. Ik voelde me helemaal ontzorgd.” Desgevraagd bevestigen allen dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van XL10 aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met XL10 Training | Opleiding op 30-08-2023.

### Algemeen

XL10 Training/opleiding (hierna: XL10) is opgericht in 1981 en is een landelijk opererend trainingsbureau. Zij biedt trainingen en opleidingen, coaching en assessments op het gebied van leiderschap, communicatie, verkoop, telefoon, teamontwikkeling, agressie en persoonlijke ontwikkeling. Met haar toonaangevende trainingen en opleidingen is het haar missie om individuen, teams en organisaties sterker en hechter te maken. XL10 werkt met een hecht team, met korte lijnen en op een persoonlijke en informele wijze. De klant en het behalen van resultaat van de klant staat bij XL10 centraal. Klanten zijn afkomstig uit de sectoren zorg, productie, mkb, handel, overheid, gemeentes, scholen en detailhandel. Er worden zowel maatwerktrainingen als trainingen door middel van open inschrijving aangeboden. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen van XL10.

### Kwaliteit

XL10 heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt met een team van zo'n 25 medewerkers (backoffice medewerkers en trainers). De trainers worden zorgvuldig geselecteerd; een uitgebreid gesprek en een check op hun didactische vaardigheden vormen vaste onderdelen van de selectieprocedure. Ook vindt er een proeftraining plaats en worden er persoonlijke profiel analyses (ppa's) gemaakt. Allen werken met praktijkgerichte werkvormen: rollenspellen en oefeningen maken onderdeel van de programma's uit. De trainers stemmen altijd af met de opdrachtgevers wat de specifieke leerdoelen zijn en geven advies en tips over de borging of follow op. De programma's worden veelal in co-creatie samengesteld. Ook met de deelnemers vindt er altijd een intake plaats om de individuele leerdoelen af te stemmen. Twee keer per jaar vindt er een trainingsbijeenkomst plaats die, naast een verbindend doel, een inhoudelijke invalshoek kent. Het portfolio wordt met regelmaat aangepast aan de vragen vanuit de markt. Hiertoe worden de ontwikkelingen nauwgezet gevolgd. XL10 heeft haar procedures in een kwaliteitshandboek vastgelegd. Met behulp van het klantvolgsysteem AFAS worden klantenrapportages en evaluaties tussentijds en achteraf nauwkeurig bijgehouden.

### Continuïteit

XL10 is groeiende als organisatie. De afgelopen periode heeft XL10 een eigen label [www.agressie cursus.nl](http://www.agressie cursus.nl) in de markt gezet. Ook hier is veel vraag naar. XL10 kenmerkt zich door persoonlijk contact; reden waarom de meeste trainingen/opleidingen fysiek worden aangeboden. Gelet op de (wederom) zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van XL10 Training/opleiding voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

XL10 heeft een groei doelstelling. Met name in de regio kan zij bogen op een grote naamsbekendheid. De goede uitvoering van de trainingen/opleidingen door professionele trainers met een praktijkgerichte en flexibele aanpak, maakt dat vele opdrachtgevers hun weg naar XL 10 hebben weten te vinden. Vaak op basis van het principe: "hoort zegt het voort". Ook is XL10 actief op social media. Evenwel is de organisatie op zoek naar een marketingmedewerker die de organisatie meer bekendheid en inhoud kan geven in de markt.

## 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](http://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