

Klanttevredenheidsonderzoek

Xebia Academy Europe BV

25-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Xebia Academy Europe BV 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			13%	30%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal				38%	25%
Accommodatie②					
Natraject③				38%	38%
Organisatie en Administratie		13%	25%		62%
Relatiebeheer				38%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding			13%	75%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten heeft zicht op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het voortraject bij Xebia tonen de geïnterviewden overwegend positieve ervaringen, waarbij maatwerk en persoonlijke benadering centraal staan. Klanten waarderen de gerichte aanpak waarbij het instituut in staat is specifieke wensen te identificeren en hierop in te spelen. "Het zijn hele fijne mensen, hartelijk, eerlijk en transparant, die beter in staat waren de aanpassingen te doen die wij wilden dan de andere partij," illustreert de tevredenheid over het aanpassingsvermogen en de klantgerichtheid. Deze positieve houding wordt ondersteund door de opmerking dat "ze in de intake heel proactief met ons meedachten en met veel advies en tips kwamen." Een referent die een neutrale score gaf, belichtte een specifiek aandachtspunt: "De gesprekken waren altijd heel fijn, maar de reactiesnelheid liet soms te wensen over, vooral wanneer er iemand uitviel en het opgepakt moest worden." Ondanks de waardering voor de inzet en het meedenkvermogen van het personeel, ervoeren ook sommige andere klanten onrust door wisselingen van personeel zowel in trainers als in accountmanagers. De weg naar het kiezen van het opleidingsinstituut wordt door de meeste respondenten beschreven als een proces dat voornamelijk wordt beïnvloed door collega-adviezen, eerdere positieve samenwerkingen of de solide reputatie van Xebia binnen hun eigen organisatie.

Een geïnterviewde illustreert dit treffend met de opmerking: “Via internet hebben we ze gevonden en waren zo overtuigd door een gesprek dat we het instituut kozen boven andere aanbieders vanwege de deskundigheid en betrouwbaarheid die het instituut uitstraalde.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de bijbehorende offerte worden positief ontvangen door de klanten, met name door de sterke afstemming op individuele wensen en de duidelijkheid van de financiële voorwaarden. De feedback benadrukt vooral de flexibiliteit en de klantgerichtheid van het instituut. Meerdere geïnterviewden wijzen op de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen en het programma echt ‘op maat’ te krijgen. Een respondent verwoordt dit als: “Ze hebben ons goed geadviseerd en kwamen met aanpassingen die het programma echt passend maakte voor onze situatie.” Een snelle en duidelijke offerte wordt eveneens gewaardeerd. “De offerte was helder, correct, en werd snel opgestuurd, waardoor alles soepel verliep,” deelt een ander. Bovendien wordt de proactieve communicatie van het instituut over de doelstellingen, het programma en de beoogde resultaten als zeer positief ervaren. “Ze denken heel actief mee in het maken van duidelijke afspraken dit helpt erg bij het scheppen van realistische verwachtingen”, merkt een tevreden klant op.

Uitvoering

De uitvoering van het opleidingsprogramma lijkt over het algemeen goed aan te sluiten bij de afspraken en verwachtingen, met een sterke nadruk op de afwisseling tussen theorie en praktijk. Klanten geven aan tevreden te zijn over hoe het programma is afgestemd op hun organisatie, met een specifieke waardering voor de integratie van cases uit de werkpraktijk en praktijkopdrachten. “Dat ze goed de mix en praktijk goed hanteren is waarom we echt voor Xebia kiezen”, merkt een respondent op, benadrukkend dat de praktische toepasbaarheid van de training een cruciale factor is in hun tevredenheid. Tussentijdse evaluaties spelen een belangrijke rol in de uitvoering van het programma, waarbij zowel opdrachtgevers als deelnemers betrokken zijn. Deze evaluaties leiden soms tot bijstellingen in het programma, wat wordt gewaardeerd door klanten. “We merkten in de uitvoering dat er nog veel niveauverschil zat tussen deelnemers. Daar hebben we goed over geëvalueerd en de juiste aanpassingen zijn toen gemaakt”, illustreert hoe Xebia met feedback omgaat. De didactische aanpak, inclusief doceren, groepsopdrachten en praktijkgerichte oefeningen, wordt positief beoordeeld. Klanten waarderen de afwisseling in werkvormen en de mogelijkheid om de geleerde theorie direct toe te passen. “Ik was erg tevreden over de werkvormen en het praktijkgedeelte. Er was genoeg herhaling en er werden goede voorbeelden gegeven”, geeft een klant aan, wat de effectiviteit van de leerervaring onderstreept. Hoewel de feedback overwegend positief is, geeft één klant aan dat er ruimte is voor verbetering, met name in het technische niveau van de trainingen en de afstemming op deelnemers met verschillende achtergronden. “Uit de evaluaties van de deelnemers komt dat mensen het heel interessant vinden, maar het zou wel technischer kunnen dus minder voorbeelden, iets actiever en meer oefeningen”, aldus deze referent.

Opleiders

De trainers van Xebia ontvangen veel lof van de cursisten voor hun inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden. De trainers worden beschreven als zeer capabel en ervaren, wat zich vertaalt in hun vermogen om duidelijke antwoorden te geven en relevante voorbeelden te gebruiken. Daarnaast wordt de mate van begeleiding en feedback tijdens de cursus positief beoordeeld. Cursisten voelen zich voldoende ondersteund en waarderen de aandacht die de trainers besteden aan hun vragen. “De interactie met de trainers was uitstekend; ze waren altijd beschikbaar om onze vragen te beantwoorden, wat het leerproces aanzienlijk heeft verbeterd”, weerspiegelt de positieve ervaring over de begeleiding. De trainers slagen er ook in om goed aan te sluiten bij eventuele verschillen tussen deelnemers qua opleiding, ervaring, en functie. “Ze wisten precies hoe ze de cursus moesten aanpassen aan onze diverse achtergronden, waardoor iedereen zich betrokken en gewaardeerd voelde”, vertellen een paar respondenten over hoe de trainers effectief inspelen op de diversiteit van de cursistengroep. Hoewel de feedback overwegend positief is, geven sommige deelnemers aan dat er ruimte is voor verbetering op het gebied van technische diepgang. Een cursist merkt op: “Trainer had hele interessante anekdotes, maar hij had wel meer kunnen ingaan op de technische inhoud dus meer diepgang in de code.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt heel positief beoordeeld. Dit wordt geïllustreerd door de volgende citaten: “De hand-outs en werkmappen van de training worden zeker nog als naslagwerk gebruikt” en “Ik kijk nog regelmatig terug in de handouts als ik iets op wil zoeken.” De cursisten waarderen vooral de mix van handouts, werkmappen en de inzet van digitale platforms zoals een Slack kanaal, dat dient om vragen direct aan trainers te stellen. Meerdere deelnemers vinden: “De online chatomgeving, zoals Slack, waar alle PowerPoint-presentaties gedeeld worden, bevordert interactie en maakt het gemakkelijk om tijdens en na de training vragen te stellen.” De adaptatie van het materiaal aan de specifieke behoeften van het bedrijf wordt ook positief beoordeeld. Een cursist merkt op: “Het materiaal was helemaal op maat gemaakt voor onze organisatie en we vinden het nog steeds bruikbaar.” De combinatie van aangepast en algemeen materiaal, vooral in de hand-outs, wordt als een effectieve benadering gezien. “Er was een goede balans tussen aangepast materiaal specifiek voor onze organisatie en algemener materiaal, waarbij de aanpassingen voornamelijk in de hand-outs zaten.” Drie referenten geven aan dat er geen gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Alle training vinden in-company plaats.

Natraject

Respondenten zijn zeer positief over dit onderdeel. Een belangrijk aspect is het afronden van de training met een diploma of certificaat, wat bijdraagt aan de motivatie en erkenning van de deelnemers. “De certificering door Xebia is een duidelijk pluspunt; bijna iedereen slaagt, wat onze tevredenheid over het traject onderstreept,” geeft een referent aan. Enkele geïnterviewden benoemen specifieke activiteiten na het trainingstraject, zoals een terugkomdag en het gebruik van Slack voor continue ondersteuning en interactie, wat de implementatie van de geleerde stof in de praktijk bevordert. “Er is een terugkomdag gepland, die nog moet plaatsvinden, maar via Slack blijven we actief in contact; ik zie dat mensen zeer actief zijn in het kanaal,” merkt een respondent op. De eindevaluaties, zowel mondeling als schriftelijk, en het nagesprek met het management zijn eveneens cruciale elementen van het natraject. Ze bieden niet alleen terugblik op de training, maar ook praktische adviezen en tips voor implementatie. “We doen zelf een evaluatie om te zien of mensen de stof in de praktijk toepassen. Iedereen doet vrijwillig mee omdat ze echt met het programma aan de slag willen,” zegt een andere geïnterviewde. Het bereiken van de trainingsdoelen en de zichtbare resultaten in de praktijk zijn voor veel respondenten een teken van een succesvol natraject. Echter, de effectiviteit van deze activiteiten lijkt ook af te hangen van de inzet van de klant zelf, zoals blijkt uit de opmerking: “Nazorg en implementatie doen we zelf als organisatie.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Xebia worden wisselend ontvangen door de geïnterviewden, waarbij de meesten tevredenheid uiten over de bereikbaarheid, flexibiliteit, en het nakomen van afspraken. Enkele uitspraken benadrukken deze tevredenheid: “Ja, ze zijn heel snel en nemen bijna altijd op en beantwoorden al je vragen” en “Heel tevreden over, als ik contact zoek heb ik dezelfde dag nog contact dus heel prettig.” Deze positieve feedback toont aan dat het instituut over het algemeen effectief communiceert en adequaat reageert op de behoeften van de cursisten en opdrachtgevers. Desondanks zijn er twee personen die een neutrale score geven en specifieke uitdagingen naar voren brengen, voornamelijk gerelateerd aan personeelwisselingen en daaruit volgende rommeligheid en onrust. Deze respondenten lichten toe: “Ze zijn soms langzaam met reageren, ook omdat er personeelwisselingen waren. Onze vaste contactpersoon viel uit en de overdracht ging heel rommelig met het opsturen van informatie en offertes, en ik moest er heel erg achteraan” en “Er waren wat wisselingen in de trainers en dat was een beetje onrustig, wij zijn als organisatie redelijk snel en ze waren niet altijd even snel met reageren.” Daarnaast heeft één persoon zich ontevreden uitgelaten over de facturatieprocessen, die als onvoldoende worden ervaren. Deze referent uit zijn frustratie als volgt: “De facturen die opgestuurd werden klopten niet, dat stoorde ons heel erg. We hebben hierover contact gehad en dit probleem bleef zich voordoen. Ik had zelf het gevoel dat het kwam omdat we met te veel verschillende mensen contact hierover hadden, dus ik had te maken met vier à vijf mensen om dit op te lossen.”

Relatiebeheer

Referenten zijn erg te spreken over de relatie met Xebia. Er is vooral een duidelijke waardering voor de proactieve en persoonlijke benadering. De meerderheid spreekt over uitstekende interactie, waarbij de nadruk ligt op het begrip van klantbehoeften en het onderhouden van een waardevolle relatie ook buiten de directe trainingsmomenten. Specifiek wordt de aanwezigheid van een vaste contactpersoon en de mogelijkheid tot langdurig contact na afloop van de trainingen gewaardeerd: “Ik ben zeer tevreden over het contact. De trainer heeft bijvoorbeeld tegen ons gezegd dat we nog jaren mogen bellen met vragen en ik heb hem ook al een keer gesproken, dat was echt super positief.”

Respondenten beschrijven het contact als ‘heel proactief’ en ‘Informeel’ en benadrukken dat het instituut goed zicht heeft op wie zij als klant zijn en wat hun behoeftes zijn, wat leidt tot een gevoel van waardering: “Ze hebben goed zicht op wie wij zijn als klant en onze behoeftes, en dat is heel fijn, ze weten altijd de juiste snaar te raken, we voelen ons echt gewaardeerd als klant.” Echter, een enkele kanttekening wordt gemaakt met betrekking tot de ervaren rommeligheid door personeelwisselingen, wat het onderhouden van een consistente relatie enigszins bemoeilijkt: “Er is heel fijn contact en de gesprekken zijn heel prettig, we hebben één contactpersoon normaal gesproken. De laatste tijd, door de wisselingen van personeel, is het wel wat rommeliger gegaan.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Veel respondenten geven aan dat de geboden kwaliteit in verhouding staat tot de prijs, waarbij enkelen specifiek de marktconformiteit of de toegevoegde waarde door kwaliteit benadrukken. Een respondent licht toe: “We hadden twee partijen benaderd en de prijzen lagen niet zover uit elkaar, maar de kwaliteit van de trainer was zo ongelooflijk goed dat het de doorslag gaf. Hun kwaliteit biedt een voordeel ten opzichte van andere aanbieders.” Daarnaast merken enkele geïnterviewden op dat ze extra waarde ontvangen voor hun geld: “We krijgen zeker waar voor ons geld en we hebben goede prijsonderhandelingen kunnen voeren. Ze doen heel vaak bepaalde extra's, zoals deze keer was de game die zij ontwikkelden gratis” en “Ik vind ze wel duurder, maar ze zijn echt goed. Ze zijn het geld dubbel en dwars waard.” Een enkele respondent geeft echter een neutrale score en wijst op hogere kosten, met name vanwege het invliegen van trainers vanuit Nederland: “Ze zijn duurder dan andere, vooral ook omdat de trainers ingevlogen moesten worden. Ik vraag me af of er niet gewoon gewerkt had kunnen worden met lokale trainers, dat had veel geld gescheeld.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over Xebia hoog waarbij alle referenten scores van tevreden of zeer tevreden geven. De communicatiestijl, expertise in nieuwe vakgebieden, en de kwaliteit van de opleidingen zelf worden als sterke punten genoemd. Een respondent merkt op: “Wat ik heel prettig vind, is dat het contact altijd heel vriendelijk en informeel is,” wat de waarde van een toegankelijke en comfortabele interactie onderstreept. Een belangrijk aspect dat door meerdere geïnterviewden wordt aangehaald, is de voortreffelijke inhoudelijke kennis en de praktijkgerichte aanpak van de trainingen. “De diepgang en praktische relevantie van de cursussen overtreffen onze verwachtingen. Onze medewerkers leren niet alleen de theorie, maar ook de toepassing ervan in de praktijk”. Een ander voegt toe: “Het instituut slaagt erin om complexe onderwerpen op een begrijpelijke en toepasbare manier over te brengen, wat onze teams direct sterker maakt op de werkvloer.” Ondanks de positieve feedback, worden er verbeterpunten voorgesteld, zoals de noodzaak voor meer trainers in nieuwe vakgebieden en de overweging voor het inzetten van lokale trainers voor internationale trainingen. Een respondent suggereert: “Dit vakgebied is relatief nieuw en het zou goed zijn om het aantal trainers te verbreden, nu duurde het vrij lang om een training in te plannen omdat de trainer niet beschikbaar was”, terwijl een ander opmerkt: “Werken met iemand lokaal voor onze training in India was efficiënter en kosteneffectiever geweest.” Verder wordt een proactievare houding van het instituut in het up-to-date houden van klanten over relevante ontwikkelingen aangemoedigd: “Het zou leuk zijn als het instituut zelf wat proactiever is in ons op de hoogte houden van dingen die relevant zijn, zodat ze ons laten weten dat ze met ons meedenken.” Desalniettemin blijft de bereidheid om het instituut aan te bevelen hoog, gedreven door de vriendelijke en informele benadering, de expertise en actualiteit van de cursusinhoud, en de effectieve, praktijkgerichte trainingen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②				50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De voorfase van opleidingen aangeboden door Xebia ontvangt positieve feedback van de geïnterviewden. Het merendeel van de respondenten vond hun weg naar het instituut dankzij aanbevelingen van hun managers, collega's of werkgevers, waarbij opgemerkt wordt dat Xebia in veel organisaties erkend wordt als een autoriteit op hun domein. In de beoordeling van hun tevredenheid over deze initiële fase, met name wat betreft de snelheid en het gebruiksgemak bij het inschrijven, uiten respondenten hun waardering voor de doeltreffendheid en het gebruikersgemak van het inschrijvingsproces. Zo verwoordt een van hen: "Ik ben al langer bekend met Xebia, heb in het verleden al eens een training gevolgd, en ook mijn manager is goed bekend met hen. Ik heb de inschrijving zelf geregeld, wat moeiteloos verliep." Een ander deelt: "Op aanraden van een collega heb ik me ingeschreven, wat soepel verliep, en ik ontving direct een bevestiging met de datum. Het proces was verrassend eenvoudig." Sommige respondenten geven aan dat het traject als voorkeursopleiding door hun werkgever wordt aanbevolen. Zo licht een respondent toe: "Mijn werkgever bood de mogelijkheid om uit verschillende opleidingen te kiezen en een collega die eerder ervaring met hen had, gaf me een warme aanbeveling."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Xebia wordt door de geïnterviewden breed gewaardeerd om zijn duidelijkheid en informatieve kwaliteit. Respondenten geven aan goed geïnformeerd te zijn over het standaard opleidingsaanbod, voornamelijk via de website en e-mailcommunicatie. De compleetheid van de informatie, inclusief praktische details zoals parkeergelegenheid en eetmogelijkheden, wordt als zeer positief ervaren. Een respondent merkt op: “Alles was duidelijk, ik hoefde niks over na te vragen omdat de informatie allemaal heel compleet was.” Wat betreft de inhoud van het lesprogramma op papier, geven de respondenten aan dat deze helder en informatief is. De financiële aspecten van de opleidingen worden ook als duidelijk beschouwd. Respondenten zijn tevreden over de prijsopgave; deze was correct, volledig, helder gepresenteerd en zonder fouten. Een geïnterviewde licht toe: “Ja, was allemaal superduidelijk. Ik ben via de mail geïnformeerd, maar heb ook de website bekeken.”

Uitvoering

De trainingen bij Xebia wordt over het algemeen zeer gewaardeerd door de deelnemers. Men is erg te spreken over een goede balans tussen theorie en praktijk. De methoden om de stof over te brengen, zoals het minimaliseren van PowerPoint-gebruik en het inzetten van tekenen voor uitleg, worden als effectief en memorabel beschouwd. Een respondent deelt enthousiast: “Het was niet veel luisteren en zitten; er waren nauwelijks PowerPoint-presentaties, en de trainer tekende tijdens de uitleg, zo bleef het veel beter hangen.” De afwisseling in didactische werkvormen, zoals interactieve opdrachten, werken in subgroepen, en de presentatie van oplossingen voor feedback, wordt positief beoordeeld. De cursisten waarderen de interactieve en visuele aanpak, waarbij grote sheets met veel kleur werden gebruikt om de training op een leuke manier inzichtelijk te maken: “Hele leuke training, heel interactief en was ook zeker wat ik verwachtte van de training. Fijne groepsgrootte en ook leuk visueel werd de training gemaakt.” Hoewel één respondent opmerkt dat in een van de gevolgde trainingen te veel tijd werd besteed aan de mening van deelnemers en groepsoverleg, wat als minder relevant werd ervaren.

Opleiders

De trainers ontvangen vanuit alle hoeken lof voor hun expertise en onderwijskundige bekwaamheid. Hun deskundigheid door vele cursisten wordt erkend. Ter illustratie, enkele citaten: “Onze trainer was uitzonderlijk; hij leverde diepgaande inzichten en toonde zich als een ware expert op dit vlak” en “De trainer, met zijn rijke ervaring in het bedrijfsleven, wist hele waardevolle voorbeelden te geven.” Het vermogen van de trainers om adequaat aan te sluiten bij de diverse niveaus van de deelnemers, evenals het bieden van ruimte voor persoonlijke bijdragen en vragen, wordt ook benadrukt. Een cursist uitte zich als volgt: “De uitleg was kristalhelder, er was voldoende gelegenheid voor eigen inbreng en vragen, wat zeer gewaardeerd werd.” Niet alleen hun vakinhoudelijke deskundigheid, maar ook hun vaardigheden om interactief te doceren wordt geprezen. Dit wordt onderstreept door de volgende citaten: “Een uitzonderlijk bekwame docent die opmerkelijk goed in staat was om onze vragen te beantwoorden, vragen te stellen en dieper op de materie in te gaan,” en “De trainers waren perfect op elkaar ingespeeld, waarbij hun gezamenlijke humor de leerervaring zowel aangenaam als boeiend maakte.”

Trainingsmateriaal

De gebruikte materialen variëren van standaardboeken en syllabi tot digitale bronnen zoals PDFs en online portals, met inbegrip van authentiek bedrijfsmateriaal en certificeringsmateriaal van externe organisaties. Referenten zijn zeer positief over de gebruikte materialen. Een referent merkt op dat: “De scrum guide bood veel informatie, maar had aanvankelijk diepgaander mogen zijn. Gelukkig hebben we een vervolg gekregen via de trainer.” Een ander aspect dat gewaardeerd wordt, is het beschikbaar stellen van naslagwerken na de training, zoals foto's van flipovers en PowerPoint-presentaties, hoewel de mate van gebruik hiervan verschilt per individu. Respondenten erkennen ook de waarde van de digitale omgeving, ondanks enkele initiële inlogproblemen, met uitspraken zoals: “In de digitale omgeving vond ik alle benodigde informatie, ondanks wat opstartproblemen” en “Ik ben heel tevreden over de digitale omgeving, je hebt het zo altijd bij de hand en ook in de digitale omgeving kan je oefeningen blijven doen om je nivo op peil te houden.” De trainingen, die gecertificeerd zijn door erkende organisaties, worden als waardevol beschouwd, waarbij het materiaal niet alleen door het opleidingsinstituut zelf wordt verzorgd, maar ook door externe certificerende instanties.

Accommodatie

De accommodaties wordt door de respondenten unaniem positief ervaren, met specifieke complimenten voor de catering en de bereikbaarheid van de locatie. De feedback benadrukt voornamelijk de kwaliteit van de lunch en de variëteit aan plantaardige opties. Referenten vermelden: "De lunch was geweldig, met zeer goede koffie en veel plantaardige opties, soms beter dan de vleesopties" en "De lunch was fantastisch, geweldige locatie qua sfeer, en er werd rekening gehouden met ieders diëten." Daarnaast wordt de uitstraling van de locatie en de beschikbaarheid van parkeergelegenheid en openbaar vervoer positief beoordeeld, ondanks enkele meldingen over de uitdagingen van parkeren in stedelijke centra. "Het was een keurige en toffe locatie, met voldoende parkeergelegenheid en goed bereikbaar met de trein," deelt een referent. Echter, een neutrale score werd gegeven vanwege parkeermoeilijkheden in het centrum van Amsterdam, waarbij werd aangegeven dat: "Het was heel onhandig qua parkeren, daar hadden ze wel tips voor kunnen geven van tevoren waar je bijvoorbeeld in de buurt goed kan parkeren."

Natraject

Wat betreft het natraject van de opleidingen hebben alle referenten positieve ervaringen opgedaan, met vooral een algemene tevredenheid over de verstrekte online ondersteuning die mogelijk is. De afronding met een diploma of certificaat, vaak in samenwerking met externe certificeringsorganisaties zoals Scrum Alliance of Scrum.org, wordt gewaardeerd en draagt bij aan de motivatie van de deelnemers om zich verder in de stof te verdiepen. Een referent illustreert dit met: "Je krijgt toegang tot een portaal waar je allerlei tools en informatie kunt vinden, en je krijgt een certificaat. Via dat portaal word je gestimuleerd om bepaalde uren te besteden aan het behouden van je certificering." De eindevaluatie en de mogelijkheid om na afloop van de opleiding nog vragen te kunnen stellen aan de trainers, zonder extra kosten, worden ook genoemd als positieve aspecten van het natraject. Echter, de behoefte aan en de vorm van het natraject lijken sterk afhankelijk van de persoonlijke voorkeur en de praktische toepasbaarheid van het geleerde. "Ik heb alleen de training gevolgd om mijn certificering te behouden, dus het heeft mij niet persé heel veel nieuwe inzichten opgeleverd," geeft een deelnemer aan, wat suggereert dat de impact van het natraject kan variëren. Enkele respondenten geven aan weinig behoefte te hebben aan intensieve natraject activiteiten, zoals terugkomdagen of persoonlijke coaching, maar waarderen wel de beschikbare middelen en de flexibiliteit om bij vragen contact op te kunnen nemen met de trainers. "Er was geen natraject met vervolgactiviteiten, maar ik kon wel terecht bij de trainer voor vragen of in het online portaal nog oefeningen doen om bezig te blijven met de stof. Ik vind het heel prettig om te weten dat als ik meer ermee wil doen dat ik die opties heb," vermeldt een respondent.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over het organisatorische en administratieve handelen van het opleidingsinstituut. De feedback benadrukt de efficiëntie en professionaliteit waarmee het instituut opereert, van snelle en duidelijke communicatie tot het correct nakomen van afspraken. Een respondent omschrijft het als volgt: "Ik ontving snel antwoord op mijn vraag, ondanks dat ik Engels sprak. Ze konden daar prima mee omgaan". Dit onderstreept de flexibiliteit en internationale toegankelijkheid van het instituut. De tevredenheid strekt zich uit over verschillende aspecten van de organisatie en administratie, inclusief de snelheid waarmee informatie wordt verstrekt en hoe eventuele klachten worden afgehandeld. "Alles is supergoed geregeld, alles gebeurt snel en is duidelijk. Ik was iets vergeten op locatie en ik kreeg binnen een uur reactie over waar ik het op kon halen," deelt een andere geïnterviewde. Een ander zegt over de professionaliteit van het personeel: "Ze zijn heel snel met reageren en geven nette en professionele reacties."

Relatiebeheer

Referenten zijn over het algemeen erg tevreden over de relatie met Xebia waarbij de communicatie na afloop van de trainingen als adequaat en gepast wordt ervaren. Een deelnemer vermeldt de waardering voor de follow-up: “De trainer heeft ons daarna nog een keer een email gestuurd, en verder krijg ik nieuwsbrieven,” wat wijst op een gebalanceerde benadering van contact onderhouden. Deze aanpak wordt verder bekrachtigd door een andere respondent, die stelt: “Ja, helemaal prima, ze mailen vooral niet te veel, daar ben ik heel blij mee, en ze dringen mij niks op.” Een neutrale houding wordt ook geuit, vooral wat betreft de behoefte aan of het gebrek aan directe follow-up na de training. “Ik hoor niks meer van ze. Hoewel ik geen behoefte heb aan heel veel spam zou ik een mail af en toe met relevante ontwikkelingen wel interessant gevonden”, geeft een deelnemer aan. De persoonlijke aandacht en de mogelijkheid om vragen te stellen of om feedback te geven, zelfs na afloop van de training, worden bijzonder gewaardeerd. “Je mag altijd na afloop nog dingen vragen aan de trainers, en ook mag je ze toevoegen op LinkedIn,” deelt een respondent. Sommige respondenten geven aan een meer proactieve benadering van het instituut te verwelkomen, zoals het ontvangen van een mailtje om te vragen hoe het nu gaat en of er nog meer ondersteuning nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding van de afgenomen standaardopleidingen bij het opleidingsinstituut zijn positief, met enige variatie in de percepties van de respondenten die een beoordeling hebben gegeven. De algemene consensus lijkt te zijn dat de kosten marktconform zijn, waarbij een referent expliciet aangeeft: “Zeker, de prijs is marktconform, maar het blijft een hoop geld.” Een uitspringende positieve ervaring wordt gedeeld door een deelnemer die de prijs-kwaliteitverhouding als uitstekend beschouwt: “Echt heel erg waar voor mijn geld, interessante dagen gehad, in één keer geslaagd, en ook leuke contacten overgehouden met andere mensen uit de groep.” Deze feedback onderstreept de waarde die niet alleen in de educatieve inhoud, maar ook in de bijkomende sociale en professionele netwerkmogelijkheden wordt gevonden. Een aantal referenten kunnen geen score geven op dit onderdeel, aangezien de betaling via hun werkgever is verlopen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Xebia wordt sterk ondersteund door positieve ervaringen, waarbij de kwaliteit van de trainers, de inhoud van de trainingen, en de unieke positie van het instituut als voornaamste sterktes worden benadrukt. Evenals de expertise en het engagement van de trainers. “De Agile leadership training was een van de beste trainingen die ik ooit heb gedaan, vooral vanwege de trainer. Die was ongelooflijk goed; een rustige man die uitstekend vragen stelde en doorvroeg,” illustreert een deelnemer. De waardering voor de trainers wordt verder bekrachtigd door een ander, die aangeeft: “Wat ik echt heel goed vond aan hen was hun trainer; deze man kon zo goed, interessant, en boeiend vertellen dat ik me geen moment verveeld heb in twee dagen.” Daarnaast wordt de intensiteit van de trainingen gezien als een cruciaal onderdeel van het leerproces, waarbij deelnemers een diepgaande ervaring ondergaan die versterkt wordt door de interactie binnen de groep. Een suggestie voor verbetering betreft de mogelijkheid tot het onderhouden van contact na de training: “Het zou leuk zijn als je na de cursus nog contact kunt onderhouden met andere deelnemers om vragen te stellen over dingen waar je tegenaan loopt,” wijzend op de waarde van het voortzetten van de leercommunity na afloop. Een andere verbeterpunten die genoemd worden zijn, de soms te grote groepsgrootte die de persoonlijke aandacht kan beïnvloeden, en een specifieke suggestie ter verbetering van het feedbackproces: “Als verbeterpunt zou ik zeggen dat ze goed naar het feedbackformulier moeten kijken. Nu kon je alleen feedback invullen als je twee trainers had gehad, en ik had er maar één gehad, dus dat klopte niet.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Xebia Academy Europe BV op 25-03-2024.

Algemeen

Xebia Academy Europe B.V. (hierna: Xebia) is onderdeel van Xebia Group, opgericht in 2001. Xebia was het eerste Nederlandse bedrijf dat de agile manier van werken toepaste. Xebia Group is inmiddels overgenomen door Waterland, een Nederlandse investeerder. Onder Xebia Group vallen diverse kleinschalige bedrijven met specialismen in niche IT-markten. Door deze nationale en internationale buy-and-build strategie is Xebia uitgegroeid tot een internationaal bedrijf van zo'n 5.000 werknemers. Inmiddels zit het bedrijf op 24 locaties wereldwijd. Het bedrijf richt zich op technologieën en methodologieën in digitale transformatie, met een focus op Agile, DevOps, Data & AI, Cloud, Software Technology, Security, Low Code, en Microsoft Solutions. In al deze onderwerpen worden ook trainingen verzorgd door Xebia Academy, waaronder een traditioneel sterke vertegenwoordiging in Agile, Scrum en Product Management. Echter, een breed scala aan onderwerpen, van Leiderschap tot programmeertalen, vallen hieronder. Xebia Academy heeft eigen trainingslocaties in Amsterdam en Hilversum en verzorgt daarnaast ook online training en training op locatie. Het portfolio bestaat uit individuele, open trainingen en uit veelal op maat gemaakte in-company trainingen voor bedrijven. Dit verschilt van eenmalige training van een team tot complete learning journeys en upskillprogramma's binnen multinationals.

Kwaliteit

Xebia Academy richt zich op de kwaliteit van de trainingen. De organisatie heeft een aantal trainers in eigen dienst, terwijl het gros van de trainers bestaat uit consultants van Xebia Group. Doordat zij zowel trainer als consultant zijn, hebben zij een directe link met de dagelijkse praktijk. Hierdoor wordt gewaarborgd dat de trainingen actueel zijn en inspelen op huidige veranderingen in de markt. Deze praktijkgerichte aanpak wordt, naast de interactieve insteek van de trainingen, enorm gewaardeerd door de trainingsdeelnemers. Deze kwaliteit wordt verder gewaarborgd door de externe communities en gerenommeerde instituten en bedrijven waar de trainers aan verbonden zijn, zoals Scrum.org, Scrum Alliance, Scaled Agile Framework, DASA, Google Cloud Platform, AWS, Product Management Institute en ga zo maar door. Dit betekent dat Xebia naamsbekendheid heeft opgebouwd in Agile, Scrum en Product Management, maar dit verspreidt zich naar onderwerpen als Cloud, Data & AI en Software Development. Bovendien zit het delen van kennis in het DNA van de "Xebianen". Zowel bij Xebia Academy als Xebia als geheel is dit een onmisbare waarde dat ondersteund wordt door de organisatie van maandelijkse kennisdelingssessies binnen de organisatie, genaamd XKE's. Door evaluaties met interne en externe stakeholders wordt de kwaliteit van de trainingen constant doorontwikkeld, terwijl de trainers ook didactische vaardigheden continu helpen doorontwikkelen, zoals het beter kunnen presenteren door middel van neuroscience-beginselen.

Continuïteit

Doordat Xebia onderdeel is van een steeds internationalere en grotere markt, door de overname van bedrijven in bijvoorbeeld Polen, Zwitserland, Verenigde Staten en India, is de continuïteit van het bedrijf geborgd. Daarnaast zorgt de eerdergenoemde doorontwikkeling van trainingen en het continue introduceren van nieuwe trainingen voor een actueel aanbod van praktijkgerichte trainingen en trainingsprogramma's. De klantenkennis van de consultants versterkt die positie alleen maar. Het trainingsaanbod is bovendien gevarieerd in zowel onderwerp, van soft skills tot methodologieën en technologieën, als in leswijze. De trainingen zijn fysiek, hybride en online en daardoor voor iedereen over de wereld te volgen. De vraag naar onderdelen van digitale transformatie blijft toenemen, waardoor technologische innovatie een onveranderd belangrijke rol blijft spelen. Op basis van het uitstekende resultaat van de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken, alsmede op basis van het gesprek dat met Xebia is gevoerd, acht Cedeo de continuïteit van Xebia Academy Europe B.V. voor zowel maatwerktrainingen als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De focus op de alsmaar veranderende wereld van IT betekent dat Xebia Academy continu mee verandert met de vraag uit de markt, zonder daarbij zijn achtergrond uit het oog te verliezen. Klanten waarderen deze focus op kwaliteit en innovatie, terwijl het bedrijf ook meebeweegt naar steeds grotere en omvangrijkere opleidingsbehoeften bij klanten. Organisaties willen steeds meer en beter hun werknemers opleiden, zodat ze beter kunnen inspelen op veranderingen en hun werknemers aan zich kunnen binden in deze tijden van een krappe arbeidsmarkt. Dat betekent dat Xebia Academy zich steeds meer richt op B2B, waarbij klanten de persoonlijke aanpak en het geleverde maatwerk enorm waarderen. Er wordt doorgevraagd naar de reden achter de trainingsbehoefte, waarbij Xebia's deskundigen beoordelen welke aanpak de beste oplossing is voor de klant. Dit maatwerk zorgt voor veel tevredenheid.

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