

Klanttevredenheidsonderzoek

Maxxecure B.V.

21-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Maxxecure B.V. 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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, ondoorgrondelijk 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 en deelnemers, 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, 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	50%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④				70%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥		10%	10%	20%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑦			20%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑥ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Maxxecure B.V. (hierna Maxxecure te noemen) geeft desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met de opleidingsaanbieder. Enkelen vertellen ieder: "Wij werken al heel lang met Maxxecure samen voor onze veiligheidstrainingen" en "Wij hebben hen altijd al als opleidingsaanbieder gehad." In de meeste gevallen is men via derden bij Maxxecure terechtgekomen. Enkele referenten: "Wij zijn een samenvoeging van gemeentes. Een andere gemeente had contact met Maxxecure en dat beviel goed", "Ik ken hen via een collega" en "Wij zijn via een bedrijf waarmee wij samenwerken met Maxxecure in aanraking gekomen."

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die het voortraject een score toekennen, er tevreden tot zeer tevreden over. In de regel is er sprake van een intake.

Er wordt goed geluisterd naar en meegedacht met de opdrachtgever: “Er is uitgebreid gesproken over voorbereidingsopdrachten en casussen”, “De trainer heeft goed naar ons geluisterd”, “Maxxecure is heel flexibel. Ze kunnen veel bieden en denken heel erg mee”, “We kijken bij ieder team samen hoe we gaan inrichten, met welke specifieke voorbeelden en welke acteurs” en “Bij nieuwe trainingen wordt er goed gekeken naar wat we willen en hoe we het zien. Ook zijn we continu in gesprek over aanpassingen aan een bestaande training. Ze maken het helemaal op maat.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er is geen intake geweest. We hebben per mail gemeld dat we een training wilden en een datum afgesproken. Er is niet over de inhoud gesproken.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, stemt alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Het is in voldoende mate afgestemd op de organisatie. Het laat genoeg ruimte voor invulling ter plekke. Enkele reacties: “Ze zijn zó op ons ingespeeld dat wij onze wensen er helemaal in herkennen”, “Bijstellen is niet nodig. Ze weten precies wat ze erin moeten zetten”, “Er is veel ruimte voor het weglaten en toevoegen van onderwerpen en casussen” en “Het programma is altijd het resultaat van een gezamenlijke zoektocht.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Drie referenten geven geen oordeel over het opleidingsprogramma, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Deze voldoet wat betreft interactiviteit en praktijkgerichtheid voldoende aan de verwachtingen: “Het is interactief genoeg. Er wordt altijd geoefend met een acteur”, “Het sloot goed aan bij de praktijk, zodat nut en noodzaak werden ingezien. De theorie werd deels van tevoren toegestuurd. Op het dagdeel zelf werd er vooral veel geoefend”, “Het was gericht op het herkennen van verschillende vormen van agressie en hoe je ermee omgaat” en “De oefeningen waren heel waardevol. De acteur kwam bijvoorbeeld tegenover, naast of achter je staan en kwam steeds een stapje dichterbij. Een prima manier om je grenzen te leren aangeven.” Ook het maatwerkgehalte is naar wens: “Ze draaien niet hun eigen programma af maar kijken wat er leeft in de groep. Ze sluiten aan bij de deelnemers. Het is echt maatwerk” en “De deelnemers kunnen altijd praktijkvoorbeelden inbrengen. Er worden ook casussen aangedragen door de afdeling”, “Alle drie disciplines hebben een training op maat gekregen. “ Een referent zegt nog: “De acteur en de docent probeerden mij echt te triggeren op mijn specifieke pijnpuntjes, om te oefenen in de-escaleren. De laatste sessies vonden buiten plaats op een parkeerplaats, om alle gemoedsstemmingen van lichte irritatie tot razernij in beeld te brengen.” Een ander voegt nog toe: “Men zag van tevoren op tegen de acteur en het verplichte karakter. Het werd als prettig ervaren dat er geen druk op lag en dat de trainer en de acteur het samen voordeden. In dat opzicht is er zeker rekening gehouden met de behoeften van de deelnemers.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik vraag mij af of de rollenspellen realistisch waren, omdat er deze keer geen overleg vooraf is geweest met ons.”

Opleiders

Ook over de opleiders zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men looft hen om hun deskundigheid, didactische vaardigheden en praktijkervaring: “Zowel de trainers als de acteurs zijn goed op de hoogte van de praktijk”, “De trainers hebben verstand van zaken en zijn didactisch erg goed. De acteurs hebben een groot inlevingsvermogen. Het is heel levensecht” en “Wij hebben afdelingen waar de mensen alleen op kantoor zitten, maar ook groepen die altijd buiten zijn. Doordat de trainers heel veel trainingen geven, hebben ze zicht op wat er in veel verschillende beroepen gebeurt. Ze wisten precies waarover ze het hadden in diverse situaties.” Ook over de betrokkenheid en persoonlijke vaardigheden van de trainers en acteurs is men te spreken: “De docent is een fijn iemand die goed communiceert en mensen gerust weet te stellen”, “Zowel de trainers als de acteurs zijn heel prettig in de omgang”, “Het zijn goede en leuke mensen om mee te praten”, “Ze zijn sensitief voor wat er in de groep omgaat. Ik vind hen heel enthousiast en betrokken”, “Ze zijn positief ingesteld en hebben het beste met je voor” en “Ze letten goed op wat de groep nodig heeft en spelen daarop in.” Enkele referenten voegen ieder nog toe: “Maxxecure weet elke keer weer trainers te vinden die bij de deelnemers passen” en “Het is prettig dat we een vaste docent hebben die onze organisatie goed kent.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit artikelen, e-learning modules en overige digitale lesstof. Het is veelal op maat gemaakt. Het is geschikt als naslagmateriaal en voldoet goed aan de behoeften. Enkele (zeer) tevreden reacties: “We hebben hand-outs gekregen en tijdens de coronaperiode was er speciaal voor ons gemaakte e-learning”, “Ik heb de theorie ontvangen en doorgemailed naar de deelnemers. Het was, samen met ons agressieprotocol, een goede basis voor de dag”, “We hebben een soort van kaartjes gekregen als hulpmiddel”, “De presentatie was speciaal voor ons gemaakt” en “We hebben een opdracht gekregen ter voorbereiding en een naslagwerk. Het was allemaal digitaal en goed geschikt als naslagwerk.” Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company- of onlinetrainingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject is zestig procent van de referenten is (zeer) tevreden. Er worden één score ‘drie’ en één score ‘twee’ toegekend. Twee referenten geven geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Een aantal referenten geeft aan dat er sprake is van een of andere vorm van evaluatie. Enkele (zeer) tevreden referenten: “Wij spreken de contactpersoon op vaste basis. Er wordt dan altijd ook weer vooruitgekeken”, “We hebben geen structurele evaluatie maar we zijn continu in gesprek”, “Wij verzamelen de reacties van de deelnemers en zij komen met de terugkoppeling van de trainer en de acteur”, “Als het niet matcht met de verwachtingen, kijken we samen waar het aan heeft gelegen. Ze hebben zeker een luisterend oor” en “Elke groep is anders. Als er iets aan de hand is, bijvoorbeeld met de sfeer, dan kijken we samen waaraan het heeft gelegen.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Er wordt wel een beetje geïnformeerd naar onze vervolgwensen, maar er is geen sprake van een standaard evaluatie.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er wordt niet met de deelnemers of met ons geëvalueerd.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geven de referenten onder meer aan: “De deelnemers hebben er heel veel aan gehad”, “De mensen zijn heel enthousiast. Als ze dat het geval is, weet je dat ze er veel van hebben opgepakt”, “De medewerkers zijn blij. Ze voelen zich sterker. Ze weten beter hoe ze moeten reageren op agressie” en “Als iemand in het verkeer zijn middelvinger opsteekt of zich asociaal gedraagt, dan wilde ik er meteen iets van zeggen. Ik weet nu hoe ik kan zorgen dat het niet escaleert.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; daarnaast wordt er één score ‘drie’ toegekend. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de communicatie, de accuratesse en de snelheid van handelen. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook de facturering verloopt naar wens. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De planning verloopt prima en ze zijn goed bereikbaar”, “De lijnen zijn kort, we weten elkaar te vinden”, “Het gaat allemaal snel en het klopt allemaal” en “We krijgen netjes een e-mail met deelnemerslijsten. Je krijgt redelijk vlot antwoord als je belt.” De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “Ik moest zelf theorie en opdrachten naar de deelnemers sturen. Toen we eens een training wilden annuleren ging dat niet meer. Bij een klant die zoveel trainingen heeft afgenomen als wij zou een beetje coulance geen kwaad kunnen.”

Relatiebeheer

Zestig procent van de referenten kent het relatiebeheer een score 'vier' of 'vijf' toe en er worden twee 'drieën' gegeven. Twee referenten geven geen mening, bij gebrek aan informatie. De relatie wordt onderhouden door vaste contactpersonen. Meerdere geven aan dat zij met enige regelmaat mailing ontvangen. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ik krijg regelmatig mailtjes over dingen die ze doen of innovaties. Ze bellen ook weleens spontaan", "Het contact is heel laagdrempelig. We ontvangen eens in de zoveel tijd een mail over andere producten. Het is niet te opdringerig", "Ze bellen of mailen ons regelmatig. We gaan dan in gesprek over wat er loopt en wat er anders kan" en "Het is heel informeel. Ik heb bijvoorbeeld van de contactpersonen de 06-nummers. Als er iets is, denken ze mee. Fijn dat je niet naar een groot en bureaucratische bedrijf hoeft te bellen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Maxxecure doet niet veel aan relatiebeheer. Ik heb daar ook niet zoveel behoefte aan, maar ik moet zeggen dat het niet hun sterkste kant is" en "Het contact met de trainer is goed, maar verder horen we niets van het bedrijf. Ze sturen geen nieuwsbrieven of uitnodigingen. Ik heb niet het idee dat ze erg met de klanten bezig zijn."

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Enkelen zeggen ieder: "De prijs is wat je ervan mag verwachten", "De prijzen bij Maxxecure zijn marktconform. Er is niet veel verschil met andere aanbieders" en "We zijn erg tevreden met wat we voor deze prijs krijgen. Het zijn goede mensen." De helft van de referenten geeft geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Maxxecure zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijzen zij onder meer op de kwaliteit van de opleiders: "De trainer en de acteur zelf zijn de sterke kant van Maxxecure", "Ze hebben kennis van zaken, ze weten wat er speelt in de wereld en ze spelen heel goed in op de groep die ze voor zich hebben" en "Ze hebben respect voor de behoeften en grenzen van de deelnemers." Ook de klantvriendelijke benadering en het geleverde maatwerk geven aanleiding tot tevredenheid: "Ze zijn heel klantgericht. Ze proberen echt samen een training in elkaar te zetten", "Maxxecure staat altijd klaar met een oplossing", "Het is een toegankelijke organisatie. Je hoeft maar te bellen of te mailen en je krijgt respons" en "Ze schakelen snel, zijn professioneel en ze gaan mee met hun tijd. Zo hebben ze tijdens corona goed ingespeeld op e-learning en hebben ze deze zelfs specifiek op maat gemaakt voor onze organisatie." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van Maxxecure aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Maxxecure B.V. op 21-12-2022.

Algemeen

Onder het motto 'het weerbaar maken van mens, organisatie en samenleving', levert Maxxecure al ruim twintig jaar gedrags- en beleidsmatige veiligheidsoplossingen. Het bureau geeft onderzoek, advies, coaching en training over safety & security-gelieerde vraagstukken. Daarnaast biedt zij digitale leeroplossingen en quick scans en is zij gericht op evenementen en beleid. Haar werkgebied strekt zich uit van opleidingstrajecten over veilige zorg in de gezondheidszorg tot agressie in gemeentes, vervoer, de retail, op scholen en in de horeca. Speerpunt in de omgang met agressie is het herkennen van diverse vormen van afwijkend en agressief gedrag en vervolgens zo te handelen dat risico's tot het minimum beperkt worden waarbij de eigen veiligheid voorop staat. Maxxecure heeft een uitgebreid pakket aan opleidingsinterventies die op maat worden toegespitst op de behoefte van de opdrachtgever. Bewustwording en preventie vormen pijlers om daarmee vervolgens gedragsverandering te kunnen realiseren. Maxxecure is onderdeel van de Groep Moovs. Binnen de groep werkt een aantal labels nauw met elkaar samen; Moovs (ondersteunt met interventies de momenten van de waarheid in de hele Customer en Employee Journey), Moovs digital richt zich op digitale leerinterventies van elearnings tot immersive learning, Savant Learning Partners richt zich op onderwijskundige oplossingen en Publiek Domein is al 25 jaar de leerpartner voor het Publiek Domein. Het gesprek vond plaats met de heer E. Boom (directeur).

Kwaliteit

Maxxecure heeft trainers in vaste dienst maar kan ook over een poule aan specialisten beschikken. Per klant overlegt men over de invulling en uitvoering van trajecten en bekijkt men, samen met de opdrachtgever, welk specialisme het meest optimale resultaat weet te genereren. Alle activiteiten die zij ontplooit, dragen bij aan de strategie doelstellingen en KPI's van de opdrachtgever. Maxxecure gaat heel pragmatisch te werk waarbij unieke producten worden gehanteerd die sterk geënt zijn op de nieuwste digitale technieken. Alle trainers doorlopen een intern traject omdat het bureau geen traditionele insteek kiest. Daarnaast biedt men alle mogelijkheden voor verdere individuele ontplooiing op een bepaald specialisme. Omdat steeds meer opdrachtgevers internationaal werken, verzorgt Maxxecure ook trajecten in diverse landen. Daarbij maakt men gebruik van de kennis die vanuit diverse samenwerkingsverbanden en netwerken aanwezig is. Evaluaties, zowel met deelnemers als met opdrachtgevers, vormen een belangrijke graadmeter voor kwaliteitsmeting. Het persoonlijke contact staat bij het bureau hoog in het vaandel in het kader van het relatiebeheer. Nieuw is dat het customer service management ervoor zorgt dat alle klantcommunicatie en -ondersteuning tijdens klantrajecten gerealiseerd wordt. Voordat deze rol bestond, werd de klantcommunicatie en -support 'erbij' gedaan.

Continuïteit

Het product portfolio van Maxxecure verandert sterk omdat men alert inzoomt en inspeelt op actuele en internationale trends en ontwikkelingen. Zo heeft het bureau (via MOOVS) recent een Benelux licentie verkregen (en wereldwijd digitaal) voor de ASA methodiek (Authentic Strengths Advantage) met als doel het weerbaar maken van mensen waarbij Maxxecure vooral ook inzoomt op de doelgroep kinderen. Voor de juiste expertise gaat men nadrukkelijk op zoek naar specialisten die trajecten mede vorm en inhoud kunnen geven. Daarnaast kan men bijdragen aan de ontwikkeling om programma's in meerdere talen te realiseren zodat een standaard format door de opdrachtgever in diverse landen kan worden gebruikt. Mede dankzij de nauwkeurige monitoring van de veranderende behoeften in de markt, het toepassen van de meest actuele en innovatieve leermiddelen en inzicht in de leveranciers die op de diverse (deel) vakgebieden actief zijn, wordt Maxxecure gezien als een deskundige en professionele organisatie. Door Corona dreigde Maxxecure en haar trainers de afgelopen jaren het contact met hun doelgroep kwijt te raken. Samen zetten zij hun schouders eronder om de online transitie te versnellen. Het bedrijf ontwikkelde een flexibel e-learning programma en maakte daarbij dankbaar gebruik van de al eerder opgedane kennis over het bouwen van apps en games. Fysieke trainingen werden digitaal omgezet en klanten stonden ervoor open daar waar dat eerder niet het geval was. Door de blijvende veranderende vraag naar thuiswerken worden digitale leermiddelen en virtual reality nog steeds verder uitgebouwd. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Maxxecure bij maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Maxxecure is continu op zoek naar andere manieren van leren, met als doel blijvende impact te genereren en biedt een groot scala aan oplossingen en producten die leren binnen organisaties leuk en efficiënt maakt. Trajecten zijn zowel gericht op kennisvermeerdering als toepassing in de praktijk. Met name de transfer naar de dagelijkse werkomgeving van de deelnemers, maakt dat men veelal al langere tijd naar tevredenheid met Maxxecure samenwerkt.

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