

Klanttevredenheidsonderzoek

2Xplain B.V.

04-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 2Xplain 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 OPEN 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 jaaromzet 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie③				10%	10%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie④				30%	50%
Relatiebeheer⑤			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				20%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Acht referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Twee referenten hebben geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van 2Xplain B.V. (hierna te noemen 2Xplain) nemen tien referenten deel. Een deel van hen leert dit instituut kennen via hun werkgever: "Ik volg al jaren opleidingen bij 2Xplain. Mijn werkgever heeft een collectieve overeenkomst, waardoor meerdere collega's hier ook trainingen volgen. Dat doen we mede om onze NIRPA-punten voor permanente educatie te behalen. Door de jaren heen is het aanbod steeds breder en aantrekkelijker geworden, waardoor het makkelijk is om een passende training te kiezen. De inschrijving verloopt ook eenvoudig."

Anderen maken zelf de keuze om zich bij 2Xplain in te schrijven. Een respondent vertelt: “Deze opleider geeft goede trainingen. De setting is prettig, ze hebben kennis van zaken, en de trainingen zijn praktijkgericht en up-to-date. De snelheid van inschrijving was super.” Een ander voegt toe dat 2Xplain een opleidingspakket aanbiedt waarmee jaarlijks de benodigde NIRPA-punten behaald kunnen worden. “Dit werkt erg prettig, omdat de punten automatisch worden doorgegeven aan de organisatie. Zodra ik de benodigde punten heb behaald, is mijn registratie voor het komende jaar direct geregeld. Het pakket bestaat uit drie opleidingen waarmee ik mijn vakkennis kan bijscholen. Ik kies daaruit altijd de trainingen die voor mij het meest relevant zijn. De inschrijving is heel eenvoudig, en zelfs op het laatste moment kan ik nog wijzigingen doorvoeren zonder problemen.”

Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn, ziet een van hen nog verbeterpunten: “Ik ken 2Xplain al langer en heb positieve ervaringen met hen. Ze doen het goed en bieden aantrekkelijke onderwerpen aan. De inschrijving vind ik echter niet altijd even handig. Het is soms onduidelijk of ik me nog kan inschrijven of hoeveel plekken er nog beschikbaar zijn. Binnen mijn vakgebied kan ik onderwerpen makkelijk vinden, maar bij andere thema’s vind ik dat lastiger. Misschien is het een idee om een top 10 van actuele of trending onderwerpen toe te voegen.”

Een andere referent heeft geen inzicht in het voortraject en merkt op: “Mijn werkgever heeft mij verplicht om deze opleiding te volgen. De inschrijving is volledig via de organisatie verlopen.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat 2Xplain aanbiedt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Een respondent merkt op: “Het programma ziet er goed uit en de informatie is voldoende. Voorafgaand aan de training is het mogelijk om toegang te krijgen tot de site en daar de benodigde documenten te downloaden.” Een ander vult aan: “Het is helder hoe het opleidingsprogramma is opgebouwd.”

Toch ziet een tevreden geïnterviewde nog ruimte voor verbetering: “Het opleidingsprogramma van ‘PDL Arbeidsrecht en Sociale Zekerheid’ stond duidelijk op papier, maar vooraf was niet helemaal helder wat ik moest voorbereiden. Het zou helpen als de verwachtingen vooraf beter werden gecommuniceerd.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn vrijwel alle referenten positief tot zeer positief. De (online) lessen worden in diverse werkvormen gepresenteerd en de deelnemers worden actief bij de les gehouden. Een geïnterviewde vertelt: “De uitvoering is goed, met veel interactie. Het is een online opleiding waarbij wordt gestimuleerd om de camera aan te zetten en actief deel te nemen. De werkvormen zijn gevarieerd: er zijn presentaties van de docent, opdrachten die besproken worden en casussen die behandeld worden. De diepgang is over het algemeen voldoende, maar hangt ook af van de medecursisten. Soms zitten er veel deelnemers uit accountantskantoren in de groep, wat een heel andere invalshoek geeft dan bijvoorbeeld salarisadministrateurs die hun eigen praktijk runnen. Daardoor verschillen de casussen en vraagstellingen, en is het voor mij minder interessant.”

Een andere respondent voegt toe: “De uitvoering van deze opleiding was meer dan naar verwachting. Voor mij is een opleiding tweeledig: ik wil iets leren, maar tegelijkertijd ook mijn punten behalen. Dit keer was het extra prettig door de kleine groep, omdat er wat mensen waren afgehaakt. Iedereen kreeg de tijd om zaken te bespreken en een eigen mening te geven, wat zorgde voor een open sfeer en een sterke onderlinge band. Dit is niet bij alle trainingen zo. Als dat minder is, komt het vaak door grotere groepen of doordat de inhoud minder boeiend is. Niet alle docenten weten de stof even duidelijk over te brengen.”

Een referent benadrukt daarnaast hoe prettig het was dat de lessen online konden worden teruggekeken: “Het ging allemaal erg snel en er werd veel stof behandeld.”

Een neutrale deelnemer ziet nog een verbeterpunt: “Het zou prettig zijn als er tussentijds al korte samenvattingen werden gegeven van wat er behandeld was, voordat er verder werd gegaan met nieuwe stof.”

Opleiders

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders. Ruim negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Zij ervaren de docenten als deskundig en geven aan dat zij hun vak goed verstaan. Bovendien beschikken de trainers over veel kennis en kunnen zij deze helder overbrengen.

Een geïnterviewde vertelt: “De docenten zijn deskundig en voelen het niveau van de groep goed aan. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid om per mail vragen te stellen.” Een ander voegt toe: “Ik vind de docent echt geweldig. Ze kan snel schakelen. Soms denkt ze nog even na over bepaalde antwoorden, maar dan komt ze er later altijd op terug. Het is gewoon een leuk mens, en daardoor is het ook echt een leuke training.”

Ook een derde respondent is positief over de trainers: “De docenten zijn kundig, geduldig en nemen echt de tijd om vragen te beantwoorden. Ze hebben een prettige stem, wat fijn is bij online trainingen. Het zijn geen ‘jonge honden’, maar ervaren trainers die weten waar ze het over hebben.”

Toch wordt er ook een verbeterpunt benoemd: “Eén docent van ‘PDL Arbeidsrecht en Sociale Zekerheid’ gaf duidelijk aan wat je moest voorbereiden, behandelde de stof gestructureerd en controleerde met opdrachten of je de lesstof beheerste. Hij wist goed waar je stond en wat je nog niet begreep. De andere docent was minder gestructureerd en had hier duidelijker in kunnen zijn.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door 2Xplain wordt verschaft, wordt door de meerderheid van de ondervraagde deelnemers als “netjes” en “goed verzorgd” beoordeeld. Het gaat hierbij om (digitaal) materiaal in de vorm van een PowerPointpresentatie, hand-out of oefeningen. Boeken moeten soms zelf worden aangeschaft.

Een van de tevreden deelnemers vertelt: “Het was mogelijk om online oefenopdrachten en examens te maken. Er stonden ook samenvattingen online, wat erg handig was.” Een ander vult aan: “Er was trainingsmateriaal in de vorm van een PowerPoint en hand-outs, maar eerlijk gezegd heb ik die nauwelijks doorgenomen, omdat alles tijdens de training al heel duidelijk werd uitgelegd.”

Accommodatie

Het merendeel van de referenten heeft de opleiding online gevolgd en heeft om deze reden geen beoordeling gegeven over de accommodatie. Wel merkt een respondent op: “De online leeromgeving werkt goed. De verbinding is stabiel en de inlogcodes functioneren zonder problemen.”

De twee referenten die de opleiding op locatie hebben gevolgd, zijn respectievelijk tevreden en zeer tevreden over de accommodatie. Zij geven aan: “De accommodatie was goed bereikbaar met het openbaar vervoer. De locatie was prettig en goed verzorgd.” Een ander voegt toe: “Er was zelfs een eerste klas treinkaartje bij, en de accommodatie ligt vlak bij het station.”

Natraject

De geïnterviewden vinden dat 2Xplain op een goede manier vorm geeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over, al wordt er af en toe een kritische noot geplaatst.

Een aantal referenten deelt hun ervaring: “Naast een certificaat van aanwezigheid en de permanente-educatie-punten was er nog een korte evaluatie. De training zelf was echt een eyeopener. Bepaalde trucjes neem ik mee en pas ik toe in mijn werk. Niet alles is blijven hangen; vooral de onderdelen die echt raken, onthoud je het best. Ik denk dat je nog meer uit de training kunt halen door een vervolg of herhaling aan te bieden. Dat miste ik nu wel.”

Een andere geïnterviewde merkt op: “Uiteindelijk voelde ik me bij het examen niet helemaal goed voorbereid. Er was weinig tijd om vragen te stellen aan de docent. Ik moest een herexamen doen en daarvoor betalen. Inzage in mijn examenwerk heb ik niet aangevraagd, omdat ik van collega's begreep dat dit alleen in Amersfoort kon en dat de procedure erg lang duurde. Desondanks heeft de opleiding me veel extra kennis opgeleverd.”

Tot slot vertelt een referent: “Als je puur kijkt naar de stof die behandeld werd, voelde ik me voldoende voorbereid op het examen. Maar sommige onderwerpen, zoals de 30%-regeling, kwamen te oppervlakkig aan bod. Voor echt diepgaand begrip zou een extra module nodig zijn, maar waarschijnlijk was dat ook niet het doel van deze training. Het verkregen inzicht in verschillende onderwerpen waar ik nu nog niet direct mee te maken krijg, maar die wel mijn interesse hebben, is heel fijn. Ik herken bepaalde thema's nu beter in vakbladen en begrijp ze ook beter.”

Organisatie en Administratie

Niet alle referenten hebben zicht op de organisatie en administratie van 2Xplain. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met grote meerderheid dat deze goed op orde is.

Een respondent merkt op: “De organisatie reageert snel. Als ik onverwachts niet kan deelnemen aan een opleiding, kan ik deze eenvoudig omzetten naar een andere datum. Vaak krijg ik dezelfde dag of uiterlijk de volgende ochtend een reactie.” Een ander vult aan: “De bereikbaarheid is prima, mijn vragen worden netjes beantwoord en de mailwisseling verloopt soepel. Ik moet wel altijd zelf nog mijn NIRPA-punten controleren, maar eerlijk gezegd doe ik dat eigenlijk nooit.”

Tot slot benadrukt een referent: “De bereikbaarheid, administratie en organisatie zijn goed. Ze geven vaak direct antwoord. De communicatie is bij sommige personen soms iets minder, maar als je contact opneemt, wordt er altijd snel naar een oplossing gezocht.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn veel geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Zij bevestigen dat dit op een prettige manier verloopt. Een respondent merkt op: “Ik ontvang wekelijks nieuwsbrieven en vind die prettig. Daarnaast krijg ik één keer per jaar een overzicht van het opleidingsaanbod.”

Een andere referent vult aan: “Ik kijk zelf ook regelmatig op de site om te zien welk aanbod er is en wat relevant is om te volgen. Meestal schrijf ik me ook op tijd in.”

Niet alle referenten ervaren direct relatiebeheer; sommigen worden via hun werkgever op de hoogte gehouden. Een neutrale geïnterviewde zou graag zien dat er meer trainingen op het gebied van communicatie worden aangeboden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de prijs marktconform en de kwaliteit goed. Een respondent merkt op: “Volgens mij is deze training het zeker waard. Het geeft echt toegevoegde waarde.” Een ander vult aan: “Ik hoefde de opleiding niet zelf te betalen, maar ik vind de kosten terecht. Ik ben erg tevreden.”

Een referent benoemt dat de trainingen in de loop der tijd wel duurder zijn geworden, maar denkt dat de prijzen nog steeds marktconform zijn. Hij vervolgt: “Al vind ik sommige trainingen behoorlijk prijzig. Ik denk weleens: dat verdienen ze makkelijk. Maar goed, ik heb zelf ook de keuze om me wel of niet in te schrijven.”

Twee referenten kennen geen score toe, omdat zij de prijs-kwaliteitverhouding vanuit hun positie niet kunnen beoordelen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven 2Xplain een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne en plezierige samenwerking met het instituut. Als sterke punten springen de brede toepasbaarheid en de praktijkgerichte aanpak van de trainingen eruit. Een respondent merkt op:

“Deze training gebruik ik op allerlei vlakken. Communicatie is iets wat vaak wordt onderschat, terwijl het zo belangrijk is.” Ook de ervaren docenten en de prettige sfeer worden als pluspunten genoemd:

“Ze brengen het verhaal goed over.” Daarnaast wordt het gemak van de opleidingspakketten gewaardeerd: “Je hebt er verder geen omkijken naar: certificaten worden automatisch doorgegeven aan de NIRPA-registratie, zonder dat je hier zelf iets voor hoeft te doen.”

Ook de flexibiliteit van het aanbod wordt als een belangrijk voordeel gezien: “Het aanbod is gevarieerd en je kunt gemakkelijk switchen tussen trainingen. Ze denken ook mee over een verstandige samenstelling van opleidingen.” Tot slot wordt de mogelijkheid om lessen terug te kijken als waardevol ervaren: “De grootste pluspunten zijn dat de training online is en dat je de lessen kunt terugkijken. Dat is echt nodig, omdat de stof snel gaat en er veel informatie wordt behandeld.”

Wel wordt er een verbeterpunt genoemd: “Voor mij zouden de sessies frequenter mogen plaatsvinden. Ik begrijp dat dit de training duurder zou maken, maar ik zou daar wel behoefte aan hebben. Meer interactie en discussie tijdens de sessies zou de cursus ook waardevoller maken.”

Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de opleidingen van 2Xplain aanbevelen bij derden. Zoals een referent samenvat: “2Xplain is voor mij echt een gerenommeerde opleider.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met 2Xplain B.V. op 04-04-2025.

Algemeen

2Xplain is een kennisinstituut op het gebied van HR- en salarisadministratie, met dienstverlening in de vorm van een vakblad, een kennisbank, trainingen en vakopleidingen. Juridische zaken worden vertaald in praktische oplossingen. Jaarlijks zijn er veranderingen in wet- en regelgeving. Daarom moeten de professionals in het vakgebied voortdurend ervoor zorgen dat zij beschikken over de meest actuele kennis. Het opleidingsinstituut biedt opleidingen van mbo-3 tot hbo-2- niveau. Het open aanbod wordt voor een groot deel online verzorgd. Hierbij biedt het instituut de service dat de deelnemers aan vakopleidingen via een link een trainingssessie kunnen terugkijken. Enkele vaardigheidstrainingen worden face-to-face gegeven.

Kwaliteit

Bij 2Xplain staat kwaliteit hoog in het vaandel. Het bureau werkt met specialisten op hun vakgebied die allen bewezen expertise in huis hebben. Naast vakinhoudelijke kennis beschikken zij over trainerservaring en ervaring uit de praktijk. Doordat het instituut de meest actuele wet- en regelgeving in haar programma's toepast, organiseert zij elk jaar na Prinsjesdag een brainstormsessie met een groep van relaties om de behoefte te peilen. Vervolgens vertaalt het instituut dat in het aanbod van de trainingen, actualiteitendagen of cursussen en zoekt daar de meest geschikte expert bij. 2Xplain werkt met een hoofdtrainer die zowel vakinhoudelijk als didactisch bekwaam is. Deze hoofdtrainer verzorgt onder andere de vakopleidingen en is nauw bij het instituut betrokken. Daaromheen wordt gebruikgemaakt van een flexibele schil van zo'n dertig trainers en docenten van wie velen al lange tijd voor het instituut actief zijn.

Naast evaluaties met de deelnemers en opdrachtgevers, geven de trainers hun feedback aan de opleidingscoördinator. Gedurende een jaar zijn er meerdere momenten waarop trainers samenkomen om kennis te verhogen, trainersvaardigheden te verdiepen en ervaringen uit te wisselen.

Continuïteit

2Xplain heeft met veel klanten een langdurige klantrelatie. Voor een aantal grote klanten biedt het instituut uiteraard maatwerk met aangepaste casuïstiek. Veel klanten maken gebruik van de kennislicentiestructuur waarbij zij bijvoorbeeld drie dagen per jaar enkele uren training kunnen volgen om up-to-date te blijven. Inspelen op de meest actuele wet- en regelgeving daagt 2Xplain elk jaar weer uit om haar aanbod onder de loep te nemen. Dat leidt tot aanpassing van vaak vijf of zes bestaande trainingen of tot nieuwe varianten. Er is nauw contact met professionals in het vakgebied om te kijken waar er opgeschaald moet worden.

2Xplain zet in op verdere integratie van de activiteiten binnen de uitgeverij en de trainingsorganisatie. Klanten die een abonnement hebben op de kennisbank krijgen een overzicht van de trainingen die zij hebben gevolgd en hoe het staat met de vereiste punten. Ook kunnen zij zich nog makkelijker inschrijven voor trainingen en opleidingen.

2Xplain kijkt naar de toekomst en naar toepassing van AI. Zo is aan de kennisbank een chatbot toegevoegd waarmee de klant zeer gericht kan zoeken en eenvoudig de juiste informatie vinden in de juiste CAO.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor 2Xplain voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het instituut houdt continu feeling met de behoefte in de markt en speelt daarop in. Zo is 2Xplain het initiatief gestart de behoefte bij verschillende klanten te bundelen aan ondersteuning bij het werven en opleiden van trainees in de HR- en salarisadministratie. Het instituut neemt de werving en selectie van trainees over van de betrokken klanten. Ook komt het instituut tegemoet aan de groeiende vraag naar PDL-trainingen (Praktijkdiploma Loonadministratie).

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn goed te spreken over zowel de inhoudelijke expertise van het bureau als de hele logistieke organisatie eromheen. De klanten waarderen dat het instituut ook ontzorgt door de registratie in het beroepsregister te verzorgen. Dat alles maakt dat klanten graag en langdurig met 2Xplain samenwerken.

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