

Klanttevredenheidsonderzoek

xl10 Training | Opleiding

21-08-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van xl10 Training | Opleiding vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	20%
Accommodatie③				10%	10%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van xl10 Training | Opleiding (hierna xl10 te noemen) hadden al positieve ervaringen met deze organisatieprofessioneel. Bij anderen speelden de goede naam, goede eerste indruk en/of aanbeveling van collega's een rol bij de keuze voor xl10. Een greep uit de reacties: "xl10 werd ons aanbevolen door een ander audiologisch centrum", "Ik had goede ervaringen met hen bij mijn vorige werkgever. Ik heb hen ooit via internet gevonden. Daar zag ik dat ze goede referenties hadden", "xl10 stak er meteen bovenuit. Hun voorstel bood veel meer inzicht en ervaring dan die van anderen" en "Ze geven al langere tijd communicatietrainingen en scoren al jaren positief. Voor mij zijn ze de beste partij vanwege hun ervaring en goede scores." Meerderen benadrukken het persoonlijke karakter, het vertrouwen en de professionele indruk: "Het is een Twents familiebedrijf. Ze weten wat ze doen. Afspraak is afspraak" en "Ik heb hen gegoogeld en het zag er professioneel uit."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is naar hun mening zorgvuldig en op maat: “We kunnen onze behoeften goed aangegeven. Zij zoeken een passende coach, en als er een klik is, volgen er meer gesprekken met mij”, “Wij wilden een in-company traject, gebaseerd op onze situatie. Er is goed naar ons geluisterd”, “Ze snappen wat wij willen. De deelnemers mochten casuïstiek aanleveren via mail. Dat werd benut in het programma” en “De accountmanager stelde de juiste vragen. Dat gaf vertrouwen.” De benadering is proactief en klantvriendelijk: “Ze kwamen zelf met goede ideeën, zoals de inzet van een acteur” en “Dat de intake via Teams kon, was prettig. Dan hoeft je niet te reizen.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Het is volgens de referenten helder en zorgvuldig opgesteld. Het sluit goed aan bij de wensen zoals die in de intake zijn besproken: “De offerte volgde meteen na het gesprek. Alles stond erin en was duidelijk”, “Het programma was heel uitgebreid. Het was zorgvuldig opgesteld, met oog voor onze behoeften” en “Er staat goed omschreven hoe je dingen moet invullen en interpreteren, en hoe het traject gaat verlopen.” Men waardeert het dat het programma ruimte laat voor afstemming: “Er moest nog wel het een en ander worden afgestemd, maar dat was geen probleem. Het hoeft niet meteen perfect te zijn” en “Het programma was niet heel gedetailleerd. Daardoor was er genoeg ruimte voor mijn input.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het programma was heel uitgebreid en ik herkende onze wensen erin, maar er stonden ook standaardonderdelen in. Het had iets compacter gemogen.”

Uitvoering

Alle referenten kennen aan de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De trainingen en coachtrajecten worden breed gewaardeerd vanwege de sterke afstemming op de organisatiecontext en de praktijkgerichte benadering. Men noemt de inhoud professioneel en op maat gemaakt: Een greep uit de reacties: “Het thema was praktisch: teamdoelen voor het komende jaar, zowel de harde als de zachte kant”, “Er worden goede voorbeelden gegeven. De opbouw is sterk en het traject is afgestemd op onze situatie”, “Ik heb meerdere series van coaching gehad, helemaal naar mijn wensen opgebouwd en gericht op empathisch leiderschap en persoonlijke ontwikkeling” en “Wat ik wil, komt in de training terug. Het is op maat gemaakt.” De inzet van afwisselende werkvormen draagt volgens velen bij aan de effectiviteit. Rollenspellen worden frequent genoemd, vaak met een acteur en op basis van casussen uit de eigen praktijk. Enkele reacties: “Er was een hei-dag met maatwerk. Mensen gingen in tweetallen en in gemixte groepen op pad”, “De officemedewerkers oefenden in fysiek contact, de planners in telefonische communicatie. Mensen konden zelf casussen inbrengen” en “De rollenspellen waren gebaseerd op situaties die deelnemers ter plekke of vooraf aandroegen”, “De training begon met theorie en daarna oefenden we met een acteur. Dat is precies wat wij willen” en “Het was heel leerzaam. Ik zou dit elke leidinggevende aanraden. Van theorie tot spelletjes, met Lego-steentjes en het gezamenlijk uitwerken van rollen op een whiteboard - het was heel breed en interactief.” Anderen noemen onder meer DISC, sparsessies en een coachende inzicht-dag als waardevolle onderdelen van de uitvoering.

Opleiders

Over de trainers en coaches is men unaniem positief. Negentig procent van de respondenten kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Ze worden geprezen om hun deskundigheid, ervaring en persoonlijke aanpak. Respondenten noemen hen capabel, professioneel en goed in het overbrengen van de lesstof: “Ze zijn kundig en ervaren. Ik kon merken aan het contact dat de trainer onze organisatie goed kende”, “Ze brengen het op de manier waarop wij willen dat onze mensen het doen” en “Ze geven goede voorbeelden en de benadering is positief.” De persoonlijke klik wordt vaak benoemd als kracht van de opleiders. Een referent noemt de coach ‘een geweldige vrouw’ en zegt: “Ze was heel empathisch en professioneel. Ik had een goede klik met haar. Ze gaf prima advies en zette me echt aan het denken.” Anderen spreken over trainers die “rust uitstralen, de groep goed aanvoelen en kunnen schakelen als er meer tijd nodig is.” Ook de variatie en complementariteit in het trainersteam wordt gewaardeerd.

Eén geïnterviewde vertelt: “Het was een mooie combinatie. De ene trainer was sterk op de inhoud en had het programma bedacht, de andere begeleidde de groepjes en kende de teams al.” Een ander merkt op: “We hadden een overwegend mannenteam en een vrouwelijke trainer. Dat sloot heel mooi op elkaar aan.” De inzet van externe professionals, zoals acteurs of stevige coaches op verzoek van de directie, wordt positief ontvangen: “We vroegen om een zwaargewicht die zelf een bedrijf had gerund. Dat hebben ze goed opgepakt: het was een inspirerende dag.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde, tonen allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zich er (zeer) tevreden over. Ze vinden het materiaal van goede kwaliteit en passend bij de inhoud van de training. Ze geven aan dat het bruikbaar is als naslagwerk. Een referent: “Alle sessies gingen vergezeld van hand-outs. Alles paste goed bij de lessen. Ik kan als leidinggevende terugvallen op wat we hebben afgesproken.” Ook wordt genoemd dat er bij vragen aanvullende informatie wordt nagezonden en dat presentaties standaard worden gedeeld. Een aantal respondenten noemt specifieke middelen die de training ondersteunen: “De PowerPoint was standaard, maar voldeed prima. Daarnaast kregen we allemaal een stresskubus mee als geheugensteuntje voor de gebruikte afkortingen. Ze denken ook mee over borging”, “Er zat een presentatie in met een stukje theorie over het geven van feedback” en “De huiswerkopdracht was goed.” De neutraal gestemde respondent plaatst een kanttekening bij de helpdesctraining: “Bij de managementtraining was het materiaal prima, maar bij de helpdesctraining miste ik een leuke flyer als geheugensteuntje. Iets wat je bijvoorbeeld in de kantine kunt ophangen als reminder voor de vrijdagen.” Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie of om dat er in hun situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek grotendeels sprake is van in-company trajecten, kennen slechts twee van de tien geïnterviewden aan de accommodatie een score toe. Zij geven respectievelijk een ‘vier’ en een ‘vijf’. Zij spreken zich goedkeurend uit over de locatie en de voorzieningen. Een van hen zegt: “Het was bij xl10 zelf. Het is een zeer geschikte locatie. Alles was prima geregeld, inclusief de lunch.”

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Eén iemand spreekt geen mening uit, bij gebrek aan informatie. De trainingsperiode wordt vaak afgesloten met een reflectief moment of samenvattend overzicht. Een geïnterviewde: “Na elke sessie kregen we een samenvatting, waarbij we terugblikten op de vorige keer. Aan het eind ontvingen we een pdf met alle verslagen.” Een ander waardeert de afsluitende bijeenkomst: “Er was een luchtige afsluitende dag waarop iedereen kon vertellen wat het met hem of haar had gedaan.” De schriftelijke verslaglegging, de evaluatie en opvolging worden als zorgvuldig ervaren: “Er is geëvalueerd met mij als opdrachtgever en als Coachee. Daar wordt een goede rapportage van gemaakt, met tips”, “In de eindevaluatie werden de observaties van deelnemers teruggekoppeld, met suggesties voor wat we nog meer kunnen doen” en “We hebben feedback opgehaald en een nagesprek gevoerd. Dat heeft ertoe geleid dat we nieuwe communicatietrainingen afnemen.” Ook informeel contact na afloop wordt genoemd: “Ik heb nog een paar keer gebeld, ook over trainingen voor mijn team. We hebben goed kunnen spreken.” Sommigen geven aan dat evaluatie alleen plaatsvindt als daar aanleiding toe is, maar dat het instituut dan goed bereikbaar is. “Als er iets is, kunnen we hen zeker benaderen. Vooralsnog was dat niet nodig”, aldus een referent. Meerderen spreken over concrete verbeteringen in houding, communicatie en samenwerking als er gevraagd wordt naar resultaten: “We wilden meer samenwerking tussen onze 120 medewerkers in het klantcontact. Dat is goed gelukt” en “Het team is op één lijn gekomen. De onderlinge strijd is verholpen. Mensen zitten beter in hun vel en gaan weer met plezier naar het werk.” Sommige effecten zijn ook op individueel niveau merkbaar: “Ik heb er veel uitgehaald. Ik pak situaties anders aan, ben minder zwart-wit en leef meer mee. Ik stel me nu voor hoe iets voelt voor een ander”, “Ik ben me meer bewust geworden van hoe ik zelf reageer in bepaalde situaties” en “Ik heb er veel meer uitgehaald dan verwacht. Ik heb nu meer begrip voor mijn team, maar ook een betere relatie met mijn vrouw en kind. Ik leef meer mee, toon meer geduld en heb een andere mentaliteit ontwikkeld.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij alle referenten (zeer) tevreden reacties op. Respondenten spreken over accuratesse, een goede bereikbaarheid en een vlotte communicatie: "Alles is goed geregeld", en "Ze reageren heel snel als je vragen hebt." Ook klantvriendelijkheid en flexibiliteit worden vaak genoemd: "Ik had in een ander traject te maken met overmacht, maar ze dachten erg met ons mee. Geen gedoe over betalen", "Vanuit onze kant was het soms ingewikkeld, maar zij gingen daar heel soepel mee om", "Een keer kwam het bij ons toch niet uit. Het kon toen op een andere datum. Heel flexibel" en "Bij weinig aanmeldingen waren ze bereid de planning aan te passen. Ze kwamen zelf met een voorstel." De administratieve afhandeling verloopt naar tevredenheid: "De facturering en planning zijn goed geregeld" en "Verzoeken voor andere trainingen zijn heel netjes opgepakt." Ook de voortgangsbewaking krijgt waardering: "De coördinator zit er bovenop. Als mensen ontbreken, neemt ze direct contact op." Kortom, men ervaart het gehele administratieve proces als professioneel en prettig.

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden zijn goed te spreken over het relatiebeheer. Ze ervaren het contact als professioneel, laagdrempelig en niet opdringerig: "Ze nemen regelmatig contact op om te kijken of ze nog iets kunnen betekenen, maar het is geen koude sales", "Ze bellen af en toe om iets te plannen, maar doen dat niet te vaak" en "Ze dringen niet aan. Nu even niet dit jaar, dan weer verder." Meerderen tonen hun tevredenheid over de persoonlijke benadering en de betrokkenheid van de eigenaar als vaste contactpersoon: "Het contact met de nieuwe eigenaar verloopt goed. Hij zoekt ons op als iets niet duidelijk is" en "We hebben deels iemand voor de planning, maar ook de eigenaar neemt eens in de zoveel tijd contact op." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben aangeboden dat ik altijd contact mag zoeken en vragen mag stellen. Ik vind het heel mooi dat ze dat aanbieden." Ook de aanvullende initiatieven vallen in de smaak, zoals nieuwsbrieven, uitnodigingen voor ontbijtsessies en updates over het opleidingsaanbod: "Na de training stuurden ze nog een informatief mailtje", "Ik krijg nog steeds uitnodigingen voor ontbijtbijeenkomsten" en "De live ontbijtsessies gaan over onderwerpen als ziekteverzuim en HR. Die zijn heel interessant. Ik probeer daarbij aan te sluiten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; er wordt één score 'drie' toegekend. Men ervaart de kosten over het algemeen als passend bij de kwaliteit en het resultaat: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed in balans" en "Als je het vergelijkt met andere aanbieders, komt het wel overeen, zeker met acteurs erbij." Tegelijkertijd geven sommigen aan dat de prijs relatief hoog ligt, al vinden zij de investering gerechtvaardigd: "Het is wel duur, maar het is het waard geweest. De nood was hoog" en "Het was een groot bedrag, maar ik heb er veel voor teruggekregen. Die persoonlijke ontwikkeling levert jaren plezier op, voor mij en mijn team." Meerderen prijzen de mogelijkheid tot overleg: "Qua kosten is het goed marktconform. Wat ons betreft een fijne partij, en je kunt er ook een goed gesprek over voeren" en "De reiskosten kwamen er nog bovenop. We hebben daarover onderhandeld, maar zijn er wel uitgekomen." De referent die een score 'drie' geeft, vindt de kosten aan de hoge kant: "Het was wel erg duur, met name de directietraining. De kwaliteit is er wel, maar de volgende keer zou ik zeggen: tijd voor een goede korting."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van xl10 zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van het instituut, prijzen zij xl10 om de maatwerkgerichte, vlotte en professionele benadering: "Ze luisteren goed naar de wensen van de klant", "Ze kijken echt wat er speelt en hoe ze de juiste toon kunnen treffen voor onze organisatie", "Ze zoeken echt afstemming, denken heel erg mee in de planning en helpen vlot" en "Ze maken maatwerk zonder stroperig proces, begrijpen meteen en schakelen snel." Meerderen ervaren een sterke klik met het instituut en waarderen de betrokkenheid en de toewijding: "Ik had het gevoel dat ik op de eerste plaats stond. De focus op mijn persoonlijke ontwikkeling was hun prioriteit", "Ze zijn benaderbaar, vriendelijk en denken mee" en "Ze begrijpen onze organisatie. Wij zijn een familiebedrijf, zij snappen dat wij commercieel zijn." Ook de inhoudelijke kwaliteit komt naar voren: "De informatie is compleet, persoonlijk en professioneel", "De feedback op de inhoud van de training was heel positief" en "Ze kunnen precies de vinger op de zere plek leggen en zoeken de juiste trainer bij de vraag." Een referent voegt nog toe: "Het is een lokaal instituut, dus we hoeven niet ver te reizen". Tot slot noemt een respondent xl10 een 'innovatieve onderneming die goed aansluit op de organisatiecontext.' Alle geïnterviewden zouden xl10 aanbevelen aan anderen. Sommigen hebben dat al gedaan, of zijn dat van plan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met xl10 Training | Opleiding op 21-08-2025.

Algemeen

xl10 Training/opleiding (hierna: xl10) is opgericht in 1981 en is een landelijk opererend trainingsbureau. Zij biedt trainingen en opleidingen, coaching en assessments op het gebied van leiderschap, communicatie, verkoop, telefoon, teamontwikkeling, agressie en persoonlijke ontwikkeling. Met haar toonaangevende trainingen en opleidingen is het haar missie om individuen, teams en organisaties sterker en hechter te maken. xl10 werkt met een hecht team, met korte lijnen en op een persoonlijke en informele wijze. De klant en het behalen van resultaat van de klant staat bij xl10 centraal. Klanten zijn afkomstig uit de sectoren zorg, productie, mkb, handel, overheid, gemeentes, scholen en detailhandel. Er worden zowel maatwerktrainingen als trainingen door middel van open inschrijving aangeboden. Het onderliggende Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen van xl10.

Kwaliteit

xl10 heeft een continue focus op kwaliteit. Zij werkt met een team van zo'n 25 medewerkers (backoffice medewerkers en trainers). De trainers worden zorgvuldig geselecteerd; een uitgebreid gesprek en een check op hun didactische vaardigheden vormen vaste onderdelen van de selectieprocedure. Ook vindt er een proeftraining plaats en worden er persoonlijke profielanalyses (ppa's) gemaakt. Allen werken met praktijkgerichte werkvormen: rollenspellen en oefeningen maken onderdeel van de programma's uit. De trainers stemmen altijd af met de opdrachtgevers wat de specifieke leerdoelen zijn en geven advies en tips over de borging of follow up. De programma's worden veelal in co-creatie samengesteld. Ook met de deelnemers vindt er altijd een intake plaats om de individuele leerdoelen af te stemmen. Twee keer per jaar vindt er een trainingsbijeenkomst plaats die, naast een verbindend doel, een inhoudelijke invalshoek kent. Het portfolio wordt met regelmaat aangepast aan de vragen vanuit de markt. Hiertoe worden de ontwikkelingen nauwgezet gevolgd. xl10 heeft haar procedures in een kwaliteitshandboek vastgelegd. Met behulp van het klantvolgsysteem AFAS worden klantenrapportages en evaluaties tussentijds en achteraf nauwkeurig bijgehouden.

Continuïteit

xl10 is groeiende als organisatie. De afgelopen periode heeft xl10 een eigen label www.agressie cursus.nl in de markt gezet. Ook hier is veel vraag naar. xl10 kenmerkt zich door persoonlijk contact; reden waarom de meeste trainingen/opleidingen fysiek worden aangeboden. Gelet op de (wederom) zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van xl10 Training/opleiding voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

xl10 heeft een groei doelstelling: meer groei in kwaliteit en duurzame contacten met klanten. Dit is ook zeker terug te lezen in het huidige klanttevredenheidsrapport. Vooral in de regio heeft xl10 een grote naamsbekendheid. De goede uitvoering van de trainingen/opleidingen door professionele trainers met een praktijkgerichte en flexibele aanpak, maakt dat vele opdrachtgevers hun weg naar xl10 hebben weten te vinden. Vaak op basis van het principe: "hoort zegt het voort".

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