

# Klanttevredenheidsonderzoek

Xynthesis

15-06-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Xynthesis vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO</b> .....	<b>9</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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 Outplacement

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Plan van aanpak②			20%	50%	20%
Uitvoering		10%		20%	70%
Adviseurs		10%		10%	80%
Afronding③			20%	40%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer④			10%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%		70%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal		10%		60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de offerte of plan van aanpak.
- ③ Een referent heeft geen zicht op de afronding.
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Referenten komen op verschillende manieren bij Xynthesis terecht. Ze hebben bijvoorbeeld eerdere positieve ervaringen gehad of een ander heeft Xynthesis aanbevolen. Anderen zijn het bureau op het spoor gekomen via LinkedIn of internet. Enkele uitspraken: "We hebben andere bureaus overwogen. Onze medewerker zocht begeleiding in de buurt. De eerste keer is goed bevallen. Ze doen het heel goed en stellen zich proactief op", "Xynthesis is ons aangeraden door de bedrijfsarts" en "Wij werken al jaren samen met Xynthesis." Anderen vullen aan: "Ik werk al langere tijd met Xynthesis. We hadden eerst een ander bureau en zijn via via bij Xynthesis terechtgekomen", "We hadden behoefte aan een tweede leverancier op dit vlak. De stukjes op LinkedIn van Xynthesis vond ik inspirerend" en "Ik ben bij Xynthesis gekomen op aanraden van een ander."

Referenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Vooral de persoonlijke benadering, het meedenken en het snel schakelen worden gewaardeerd: "Ik heb gebeld met een aardige adviseur. Dat was een heel prettig gesprek", "Van de kandidaat heb ik terug gehoord dat het goed verliep in het voortraject. Ze kijken goed welke coach past bij welke kandidaat" en "Er was eerst een kennismakingsgesprek om te kijken of er een klik was. Daarin kreeg ik goede uitleg." Anderen geven aan: "Ik kom zelf een keuze maken, samen met de contactpersoon, welke coach ik vraag", "Ik zet ze vooral in voor het tweede spoor en ik ben daarover heel tevreden. Ze denken goed mee", "Ik zat in een reorganisatie. Ik had de keuze om wel of niet een outplacementtraject te doen. Ik had een klik met de coach. Er was goed overleg vooraf. Ze kwamen vooraf in mijn bedrijf uitleg geven" en "Ik ben er heel tevreden over. Ze kunnen snel schakelen en zoeken een passende coach bij mijn kandidaat. Ze schakelen snel in het voortraject. Meestal is het wel een vergelijkbare problematiek en dus redelijk eenvoudig."

Een respondent is neutraal: "Ik kreeg het intakeformulier met wat we gaan doen en de offerte tegelijkertijd. Ik hoor liever eerst wat de stappen zijn en ontvang daarna liever een losse offerte."

### **Plan van aanpak**

Zeven van de tien referenten zijn te spreken over het plan van aanpak en de offerte. Zij waarderen vooral de heldere stappen en de flexibiliteit: "Het plan van aanpak is duidelijk. Ze hebben de stappen goed beschreven. Zij kunnen snel schakelen met een contactpersoon", "Ik heb vooraf een goede brochure gezien over hoe het traject eruitziet. Zij voeren eerst het gesprek, komen dan met een offerte en daarna met een plan. De offerte is duidelijk", "Ik had geen duidelijke verwachting bij de offerte en überhaupt niet. Ik vond het fijn dat er ondersteuning was" en "In de voorbereiding is er naast de offerte ook een individueel voorgesprek geweest. Daarbij toonde Xynthesis zich heel flexibel. Het plan van aanpak is prima. Alles staat erin."

Twee referenten geven een neutrale beoordeling en onderbouwen dit als volgt: "Ik ontvang vrij snel een standaardofferte. Ze zouden misschien iets meer kunnen ingaan op de individuele omstandigheden. Ze zorgen wel voor een dossier op maat dat UWV-proef is. Dat doen ze goed" en "Ik ben niet tevreden en niet ontevreden over de offerte die ik heb ontvangen."

### **Uitvoering**

Acht van de tien respondenten zijn lovend over de uitvoering van het traject. Vooral de communicatie, het meedenken en de deskundigheid van de coaches worden gewaardeerd: "Ze zijn proactief. Er is een goede voortgangscontrole en ze zijn communicatief. Er wordt goed tussendoor afgestemd", "Van de medewerker hoor ik positieve geluiden. Het zijn prettige gesprekken en er is een fijn contact met de coach. Er is met mij een goede afstemming tussendoor" en "Ik geef een 4, maar mijn score ligt eigenlijk tussen de 4 en de 5 in. Ik heb er veel aan gehad. Ze hebben mij een goede spiegel voorgehouden en goede vragen gesteld. Het traject heeft mij laten groeien en het heeft me aan het denken gezet." Anderen geven aan: "Ze kunnen goed het spoor 2-traject doorlopen volgens de regels van het UWV. Ik krijg een goed rapport en ze helpen de medewerker goed verder. Het zijn vakmensen", "Ik hoor van cliënten terug dat zij zeer tevreden zijn. Ik krijg tussentijdse rapportages of ik word tijdig gebeld."

Enkele cliënten zeggen: "Ik ben met een open blik de coaching in gegaan. De coach hielp me inzicht te krijgen in mijn huidige situatie. Dat hielp mij enorm bij de vraag hoe ik verder ga. Het waren prettige gesprekken" en "Ik wilde eigenlijk voornamelijk klankborden en de coach vond dat prima. Ik ben heel tevreden." Enkele uitspraken van opdrachtgevers: "Ik geef een dikke 5. Ook bij andere collega's in het traject hoor ik goede geluiden terug. Xynthesis laat menselijkheid zien en levert maatwerk", "Ze koppelen terug als er iets is of als er een vraag is. Ik ben tevreden met de geboden support, voor zover ik dat van de deelnemers hoor." Ook is er deze kanttekening: "Wel zou ik graag iets vaker een terugkoppeling willen zien."

Een respondent is ontevreden en onderbouwt dit op de volgende manier: "Het ging om een lastige casus. De afspraken waren op afstand en ik vroeg me af of ik een beetje in de vergeethoek was geraakt bij Xynthesis. Ik heb ook geen verslagen ontvangen. Op een gegeven moment was er ineens wel aandacht vanuit de coach, op een laat moment. In mijn ogen hadden ze het anders kunnen aanpakken."

### Adviseurs

Negen van de tien respondenten geven hoge scores voor de adviseurs. De respondenten zijn zeer tevreden over de deskundigheid, betrokkenheid en persoonlijke benadering van deze coaches. Vooral de mensgerichte aanpak, het meedenken en de kennis van het vakgebied worden vaak genoemd: "Ik ben zeer tevreden. Zowel richting de medewerker als richting mij als opdrachtgever wist de coach het goed over te brengen. De coach is deskundig en heel resultaatgericht. Ze wilden echt iets bereiken", "De coach kende het vakgebied. Het paste goed. De coach wist waar ze het over had en ze was een fijne gesprekspartner", "De adviseurs kennen de markt. Ik werk veel met dezelfde coach, want ik ben tevreden over de samenwerking met deze persoon" en "Het zijn vakmensen die anderen willen helpen. Ze werken allemaal volgens de visie van Xynthesis." Anderen geven aan: "Soms is er geen klik en dat lost zich dan op, omdat dat duidelijk wordt in het eerste zogenaamde klikgesprek", "De coach dacht actief mee over de te nemen stappen. De gesprekken verliepen op een enthousiaste manier en de coach was stimulerend. De begeleiding die ik van deze coach kreeg was dan ook top" en "Ik vond het traject onwijs leuk. De coach paste goed bij mij als mens. Ze stelde goede vragen en hield me een spiegel voor. Zij kan mensen goed aanvoelen. Ook vond ik haar flexibel." Een tevreden opdrachtgever benoemt: "Ik ben heel tevreden, want ik heb goede support gekregen. Bovendien rapporteren ze goed aan mij. De coaches zijn empathisch en betrokken mensen-mensen." Een respondent is ontevreden en onderbouwt dit als volgt: "De adviseur kwam in mijn ogen te laat ineens in actie en dat gaf toen te veel onrust."

### Afronding

Als het gaat om de afronding zijn de meningen wat gevarieerd. Zeven respondenten zijn (zeer) tevreden, twee respondenten geven aan dat zij ontevreden zijn en een persoon heeft geen zicht op de afronding.

De (zeer) tevreden referenten waarderen de ondersteuning bij de afronding, de terugkoppeling en het meedenken over vervolgstappen. Zij geven aan: "Ik was zelf al bezig met een andere baan toen de afronding kwam. We hebben nog wel een laatste gesprek gehad. Dat was voor mij prima", "Ik heb van de coach een goede schriftelijke terugkoppeling gekregen in een eindrapportage" en "Ik ben heel tevreden over de afronding van het traject. Er is altijd even een contactmoment. Je wordt meegenomen in het resultaat." Anderen benoemen: "Het traject is goed afgerond. De coach heeft aangestuurd op een afsluitend gesprek" en "Ze geven support en ze houden contact met mij over de status. Ook adviseren ze over het al of niet verlengen van het traject."

Ook is er tevredenheid over het behaalde resultaat: "Ik ben tevreden over de resultaten die zij leveren", "In mijn traject kreeg ik inzicht in mijn situatie en mogelijkheden. Ik kreeg weer wat richting. Ik ben een opleiding gaan volgen. Het is wat open geëindigd. Ik heb nog wel wat contact gehad en ik kan altijd contact opnemen", "Het resultaat is wat mij betreft naar verwachting" en "Het traject heeft gebracht wat ik ervan verwacht had. Ik ben nu aan het werk."

Enkele referenten plaatsen kanttekeningen bij de afronding. Een overigens tevreden respondent geeft aan dat de terugkoppeling en de afronding iets minder standaard mogen zijn: "Ze mogen iets meer op het individu ingaan."

De neutrale score komt van degene bij wie het traject te lang stillag, zoals eerder aangegeven. Deze respondent geeft aan dat hierdoor het voortgangsgesprek en het eindverslag te dicht bij elkaar lagen: "Overigens was het verslag zelf wel netjes."

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten zijn lovend over de organisatie en administratie. Deze lof betreft de bereikbaarheid en de communicatie van Xynthesis. Vooral het snelle schakelen, de duidelijke afspraken en het persoonlijke contact worden gewaardeerd: "Ze zijn goed bereikbaar en ik ervaar ze als proactief", "Ik ben zeer tevreden. Ik heb steeds contact met één persoon en er is een laagdrempelig contact" en "Ik heb geen rechtstreeks contact met Xynthesis, maar de coach is goed bereikbaar via de mail en de app." Andere complimenten zijn: "Ze hebben alles op orde. Alle documenten voor het hele traject krijg ik op tijd en volgens de UWV-standaard", "Alles is heel goed gegaan. Het traject is soepel verlopen. Het contact verliep organisch", "Ze zijn goed bereikbaar en ik heb op tijd mijn stukken binnen", "Ik schakel snel met mijn contactpersoon en die reageert heel snel" en "Ze zijn in alles heel duidelijk en komen hun afspraken na", "We hebben overleg gehad over de locatie en daarin zijn ze flexibel. Ik heb ook contact gehad met de regiobaas van Xynthesis en die heb ik als heel menselijk ervaren. Hij behandelde mij met veel respect."

Een respondent noemt als aandachtspunt dat reacties soms wat later komen dan gewenst. Een overigens tevreden deelnemer zegt wel: "Ik krijg soms te laat reactie. Ik wil graag een reminder ontvangen op het moment dat het nodig is."

### **Relatiebeheer**

Als het gaat om het relatiebeheer geven zeven respondenten hun mening, waarvan er zes (zeer) tevreden zijn, met name vanwege het snelle schakelen, de zelfstandige werkwijze en het prettige contact. Enkele uitspraken: "Het relatiebeheer is prima en doelgericht. Ze werken zelfstandig en ik word ontzorgd. Ik word ook niet nagebeld of er nog meer trajecten zijn en dat vind ik prima", "Het relatiebeheer vind ik prettig. Ik heb een goed contact met de contactpersoon", "Ik heb geen contact met Xynthesis zelf. Ik heb nu ook geen contact meer met mijn coach. Maar dat is prima" en "Het relatiebeheer vind ik uitstekend. Op het moment dat wij iets hebben, nemen we contact op en dan gaat het heel makkelijk verder. Dat loopt allemaal goed." Anderen vullen aan: "Ik ervaar de samenwerking met Xynthesis als een collegiale samenwerking" en "Er wordt snel geschakeld en dat houden ze ook vol. Ze zijn goed bereikbaar. Het komt eerder voor dat ik de telefoon niet opneem dan dat zij de telefoon niet opnemen."

Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan: "Het is geen grote organisatie en ik ben een vaste klant. Ze mogen dan best wat meer aandacht aan mij besteden als vaste klant. Houd ons meer betrokken."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht van de tien respondenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij worden vooral de flexibiliteit, de marktconforme tarieven en de kwaliteit van de dienstverlening genoemd. De volgende citaten laten dit zien: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik keurig", "Het is best een prijskaartje, maar ja, het moet wel goed gebeuren. Het is fijn dat we deze taken kunnen uitbesteden" en "Ik ben tevreden. Je kunt ook een deeltraject afnemen. Zij zijn flexibel. Als een traject niet wordt afgemaakt, dan worden de resterende uren gecrediteerd. Ik vind ze ook iets goedkoper dan een ander bureau." Anderen geven aan: "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed. Ik geef daarvoor een 5. Ik kan het alleen beoordelen ten opzichte van de andere preferred supplier en dan is Xynthesis iets goedkoper", "Ik vond dat ze een redelijk aanbod hebben gedaan, marktconform" en "Ik vind het moeilijk te beoordelen, maar als ik het vergelijk met andere coachingstrajecten vind ik het niet duur. Je krijgt voor die prijs ook toegang tot hun systemen."

Een referent is ontevreden. Hij vindt de coaching te duur vanwege al eerder in dit rapport genoemde redenen.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Bijna alle referenten hebben (veel) lof in hun eindoordeel. Zij waarderen vooral de snelle en persoonlijke aanpak van Xynthesis, gecombineerd met goede bereikbaarheid en professioneel maatwerk. Daarnaast worden de deskundigheid van de coaches, de kennis van het vakgebied en de praktische ondersteuning als belangrijke sterke punten genoemd. De volgende uitspraken laten dit zien: "Vooral snel en goed contact. Ze hebben het traject proactief en laagdrempelig opgepakt", "Ze kunnen snel schakelen en hebben het administratief op orde. Ze bieden goede kwaliteit", "Het zijn professionele coaches. Ze leveren maatwerk" en "De snelheid waarmee ze werken waardeer ik, de persoonlijke aanpak en het snel schakelen."

Anderen voegen toe: “Het traject heeft mij de ogen geopend en een stuk bewustwording gebracht. Fijn dat de coach ervaring had in mijn vakgebied”, “Ze hebben heel goede coaches. Als de coach ergens anders zou gaan werken, zou ik wellicht die coach volgen”, “De coach verdient echt een 5” en “Ze blijven op de lijn, ze zijn up-to-date en bieden echte support. Ze draaien geen riedeltje af.” Ook worden de volgende sterke punten genoemd: “Wat ik sterk vind, is dat als een traject eerder stopt, er wordt gecrediteerd” en “De coach kon goed luisteren en heeft mij geholpen de juiste route te vinden. Ze voelden aan wat ik nodig had.”

Een respondent is uiteindelijk niet tevreden over het traject in zijn geheel vanwege al de eerdergenoemde kanttekeningen bij uitvoering en afronding.

Vervolgens geven de respondenten desgevraagd deze tips mee: “Er waren in de organisatie ook medewerkers die werken op een lager niveau. Als zij dan de keuze krijgen tussen geld of coaching, kiezen zij misschien sneller voor het geld. Zorg dat je als Xynthesis afspraken maakt met zo’n organisatie, zodat iedereen coaching krijgt” en “Blijf zorgen voor coaches met ervaring in het betreffende vakgebied”. Een ander geeft aan “Als ik nu een offerte ontvang, dan moet ik die printen, ondertekenen, scannen en terugsturen. Dat kan tegenwoordig toch anders. Ook zijn er telkens vier pagina’s met veel standaardtekst. Kijk naar een bondigere versie.” Verder wordt het volgende benoemd: “Als een traject is afgerond, vind ik het prettig om weer terug te komen bij de eerste contactpersoon met wie het contact bij Xynthesis is begonnen. Zo zorg je voor een eindpunt met iemand in de organisatie” en “De documenten mogen soms meer toegespitst.”

Veel respondenten geven aan dat zij Xynthesis zullen aanbevelen aan collega’s en enkelen hebben dat al gedaan!

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van voerde met Xynthesis op 15-06-2026.

### Algemeen

Xynthesis staat voor vitaliteit, plezier, ontwikkeling en perspectief in werk. Het bureau is gespecialiseerd in re-integratie tweede spoor, burn-out herstel, coaching, vitaliteit en loopbaancoaching. Hierbij staat resultaatgerichtheid voorop. De diensten worden afgestemd op wensen, behoeften, situatie en mogelijkheden van de cliënten. De missie van het bureau is de juiste persoon duurzaam en energiek op de juiste plaats in het arbeidsproces terug te brengen. Xynthesis onderscheidt zich met een online programma waarbij de cliënten iedere dag een opdracht uitvoeren. Zij reflecteren hierop in het tweewekelijks live gesprek met de coach. In dit programma formuleert de cliënt doelen en gaat hiermee dagelijks aan de slag. Op deze manier pakt de cliënt zelf de regie op.

### Kwaliteit

Xynthesis zet in op kwaliteit. De circa 45 coaches, die het bureau aan zich heeft weten te binden, zijn allen zelfstandig. Zij beschikken over ervaring in het vak en over levenservaring. Daarnaast dienen de coaches gepassioneerd en gemotiveerd te zijn. Twee keer per jaar komen de coaches live bij elkaar. Dan worden nieuwe ontwikkelingen, inhoud en werkwijzen besproken. Hierbij staat de visie van Xynthesis centraal: 'Dit willen we met z'n allen'. Om de kwaliteit te borgen zijn daarnaast werkgroepen ingericht op een specialistisch vakgebied en per branche. Feedback vanuit de evaluaties en het Cedeo-onderzoek wordt ter harte genomen.

### Continuïteit

Xynthesis is actief in de markt sinds 2000 en volgt actuele ontwikkelingen steeds op de voet. Het bureau ziet dat het aandeel outplacementtrajecten is teruggelopen en dat er meer sprake is van re-integratietrajecten tweede spoor. Daarom wordt ingezet op een grotere deskundigheid op dit re-integratievlak. Xynthesis is dan ook bezig met een certificeringsopleiding voor coaches op dit gebied. Belangrijk bij re-integratietrajecten vindt Xynthesis dat niet langer de focus ligt op de beperkingen van de cliënt, maar dat de aandacht is gericht op wat er wel kan. Er moet meer aandacht zijn voor vitaliteit. Gezien de nieuwe ontwikkelingen, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Xynthesis voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen vooral de snelle en persoonlijke aanpak van Xynthesis, gecombineerd met goede bereikbaarheid en professioneel maatwerk. Ook de deskundigheid van de coaches, de kennis van het vakgebied en de praktische ondersteuning zijn redenen voor klanten om voor Xynthesis te kiezen.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)