

Klanttevredenheidsonderzoek

Xebia Academy Europe BV

01-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Xebia Academy Europe BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				29%	71%
Opleidingsprogramma②				29%	57%
Uitvoering				57%	43%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal				43%	57%
Accommodatie③			14%		29%
Natraject			43%	43%	14%
Organisatie en Administratie④			14%	57%	14%
Relatiebeheer				43%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				43%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	57%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Vier referenten geven geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek naar de maatwerkopleidingen die Xebia Academy Europe BV (hierna: Xebia) recentelijk heeft verzorgd. Zeven klanten van Xebia hebben hun medewerking verleend aan het onderzoek. Vijf van hen kwamen voor het eerst met hen in aanraking. Zij zijn bij Xebia terechtgekomen via het internet of op aanraden van een collega. Enkelen melden dat de organisatie een goede reputatie heeft. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Ze kwamen tot hun keuze voor Xebia op basis van de gunstige indruk die zij kregen van de organisatie: “Er zijn twee partijen uitgenodigd in het voortraject. Wij hebben voor Xebia gekozen vanwege de klik met de organisatie en de opzet van het programma” en “Wij hadden meerdere opties maar hebben voor Xebia gekozen omdat wij het gevoel hadden dat ze niet zo IT-gericht waren, maar juist wél gericht op bedrijfskundigen”, aldus enkele van de referenten.

En een ander: “Xebia had al eerder bij een andere afdeling een opleiding verzorgd. Met goed resultaat. Wij zijn met hen in gesprek gegaan en hebben gevraagd een programma te ontwikkelen. Het programma is weliswaar redelijk standaard, maar wij hebben sommige modules voorrang gegeven en wat verder uitgediept.” Weer een ander: “Wij hebben een uitvraag op de markt gedaan en drie offertes van opleidingsaanbieders die via Springest hadden gereageerd met elkaar vergeleken. Xebia stak daar met kop en schouders bovenuit. Zij waren niet de goedkoopste of de duurste. Zij hebben heel goed naar ons geluisterd en een goede vertaalslag gemaakt van onze businesswens naar hun aanbod. Er is goed gekeken naar wat de organisatie nodig heeft. Het inzicht en begrip achter de vraag was optimaal.” Tot slot: “Wij hebben op gevoel voor Xebia gekozen op basis van de trainers die bij ons zijn voorgesteld. Voor ons was het van belang dat de trainers niet worden ingehuurd, maar in dienst zijn van de organisatie. Dat geeft continuïteit. Xebia voldeed hieraan.” Alle referenten geven het voortraject een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke en volledige offertes. Referenten zijn van mening dat de offertes een goede weergave zijn van de gesprekken in het voortraject. Het opleidingsprogramma is daarin opgenomen. Men vindt dat er goed is doorgevraagd naar het kennisniveau en de behoeften van de opdrachtgevers en dat er maatwerk wordt geleverd. Enkel vertellen dat zij tot goede prijsafspraken zijn gekomen. Ook over de doorloopsnelheid van het offertetraject is men tevreden. Eén referent vertelt dat er wat verwarring is geweest over de voertaal van de training (Engels of Nederlands). Dat is goed opgelost. Ook de trainingsvorm (online of op locatie) was voor sommigen een issue waar men naar tevredenheid is uitgekomen. Eén referent is niet bij het offertetraject betrokken geweest en geeft daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven op dit onderdeel een positieve score.

Uitvoering

Er worden uitsluitend positieve scores gegeven voor de uitvoering van de trainingen. Referenten vertellen dat de trainingen aan de verwachtingen voldoen. Opdrachtgevers gaan in hun oordeel ook uit van de ervaringen die zij van deelnemers hebben terug gehoord. Enkele opdrachtgevers vertellen dat het programma nog niet is afgerond. Zij geven aan dat er tussentijds is geëvalueerd en voor sommigen heeft dit tot aanpassing van het programma geleid. Men vindt dat er een goede afwisseling in werkvormen wordt gebruikt. De trainingen zijn zowel gericht op het overbrengen van kennis, als op het aanleren van vaardigheden en gedrag. Een referent zegt het positief te vinden dat er een hoge amusementsfactor in de training zit. Enkele uitspraken over de uitvoering van de trainingen: “Onze deelnemers zijn heel erg happy over de inhoud van de training en de kerndocenten. Het spreekt aan. Er worden veel voorbeelden gegeven”, “We hebben eerst twee pilots gedaan. De waardering voor de verplichte ééndaagse training loopt uiteen van een 1 tot een 10. Dat komt door het verplichte karakter van de training. Leidinggevend doen additionele trainingen. De rol-specifieke trainingen scoren alleen maar hoge cijfers” en “De training heeft helemaal aan de verwachtingen voldaan. Daarom hebben wij er een vervolg aan gegeven met nog een andere training. Die hebben wij ook aan Xebia gegund. Wij vinden het belangrijk dat die training vanuit dezelfde geest en denkwijze met dezelfde trainer wordt gegeven.”

Opleiders

Niets dan lof voor de kwaliteiten van de ingezette trainers. Op dit onderdeel worden de hoogste scores gegeven in dit onderzoek. Referenten vertellen dat de trainers zich betrokken toonden en goed meedachten. Verder vinden referenten dat de trainers veel praktijkvoorbeelden konden geven, de deelnemers goed konden meenemen in de stof, voldoende kennis hadden, snel konden schakelen, maar ook vriendelijk, vrolijk en spontaan waren. De respondenten bevestigen zonder uitzondering dat de trainers voldoende tijd en aandacht beschikbaar hadden voor vragen en leerbehoeften van individuele deelnemers. Enkele uitspraken: “De feedback die de trainers gaven was heel goed”, “De trainers waren door de wol geleverd, zowel in theorie als praktijk. Ze hebben zelf veel organisaties gezien en in de praktijk gestaan. Ze kunnen meedoen in de discussies en de deelnemers uitdagen. Ze staan boven de materie”, “De trainer is uiterst professioneel en weet waar hij het over heeft. Een echte Scrum-kenner die begaan is met de groep” en “Wij hebben de voorkeur voor een specifieke docent. Elke nieuwe medewerker volgt nu ook een basistraining. Indien mogelijk bij haar. Zij kent onze organisatie.” Laatstgenoemde referent geeft als mogelijke verbeterpunt mee dat de trainer ervoor moet zorgen dat kennis over de organisatie van de opdrachtgever binnen het trainersteam wordt overgedragen.” Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Alle referenten scoren ook op dit onderdeel positief. Zij vinden dat er voldoende trainingsmateriaal is gebruikt dat aansloot bij de trainingen en dat op tijd werd aangeleverd. Sommigen zeggen dat het trainingsmateriaal “redelijk standaard” was omdat het veelal gaat om gecertificeerde opleidingen waarbij gestandaardiseerd lesmateriaal wordt gebruikt: “Het is daarom verplicht om zo’n 300 slides te doorlopen. Maar dat weten ze luchtig te brengen”, aldus een van de referenten hierover. Sommigen vertellen het trainingsmateriaal nog wel eens als naslagwerk te gebruiken. Anderen vertellen dat het lesmateriaal geheel op maat is samengesteld en er organisatie specifieke elementen aan het lesmateriaal zijn toegevoegd. Men vindt het er bovendien verzorgd uitzien. Een uitspraak: “Er is van tevoren al veel materiaal aangereikt. Er was een portaal met documenten. Er zijn veel artikelen om inspiratie uit op te doen gedeeld. Ook hebben wij veel tips en tricks gekregen.” Een ander vertelt dat bepaalde tools die tijdens de training zijn uitgereikt tot standaard zijn verheven in zijn organisatie.

Accommodatie

Op dit onderdeel scoren vier referenten niet omdat de training online is uitgevoerd. Voorts geeft negenentwintig procent de score “zeer tevreden” op dit onderdeel en één referent (veertien procent) een neutrale score. Laatstgenoemde doet dit omdat hij de training op locatie bij Xebia heeft gevolgd. Weliswaar vond hij het pand “zeer creatief”, maar de mogelijkheid om in breakout rooms uiteen te gaan was beperkt, meent hij. Ook vindt hij dat de mogelijkheden om buiten het pand te pauzeren beperkt zijn. Daarom geniet de locatie Amsterdam zijn voorkeur. De referenten die de score “zeer tevreden” geven zijn zeer te spreken over de lesaccommodatie: “Alles was top geregeld. De locatie was goed bereikbaar en er was een goede lunch”, aldus een van hen. De ander zegt dat er een trainingsruimte in een hotel was gehuurd dat aan zijn verwachtingen heeft voldaan.

Natraject

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat enkelen de besproken opleidingen hebben afgerond met een examen. Een referent vertelt: “Het examen verliep goed. Er waren duidelijke beoordelingsnormen. We hebben vrij snel een terugkoppeling gekregen.” Xebia heeft de deelnemers na afronding van de opleiding gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Referenten melden dat Xebia open staat voor feedback en eventuele op- of aanmerkingen ter harte neemt. Vooral over het rendement dat met de training is behaald is men zeer tevreden. Enkele uitspraken: “Het community-aspect is de meerwaarde van het traject. Ons team wil nu gezamenlijk verbeteracties opzetten”, “Onze deelnemers zijn al tijdens de training met elkaar in gesprek gegaan. De theorie is meteen verwerkt naar de praktijk van de organisatie. Het effect is ook dat mensen inzicht hebben gekregen in de ontwikkelpunten van hun rol. Ook hoe ze met stakeholders moeten overleggen gaat makkelijker en beter. Je ziet echt een groei in senioriteit. De verbetering is merkbaar” en “Het resultaat van de trainingen is merkbaar in de organisatie. Wij werken nu met to-do-listen en bepaalde templates zijn tot standaard verheven in de organisatie. Iedereen gaat Agile werken. Er is een gelijke begrippenkennis. De projectbeschrijving wordt op dezelfde manier uitgevoerd.” Drie referenten geven het natraject een neutrale score. Zij hadden graag gezien dat Xebia iets proactiever is in het nabespreken van de trainingen: “De communicatie kan iets beter. Een aantal mensen heeft examen gedaan, maar ik weet niet eens of ze het hebben gehaald”, aldus een van hen. Ook anderen zeggen dat ze de uitkomsten van de evaluatie niet kennen of hebben besproken. Weliswaar vinden zij dat de trainers zich voldoende openstellen voor het eventueel bespreken van vragen van deelnemers achteraf. De overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop Xebia de organisatie en administratie rondom de besproken opleidingen heeft geregeld zijn de meeste referenten goed te spreken. Zij vinden dat de medewerkers klantvriendelijk en snel handelen en dat de bereikbaarheid van de organisatie goed is: “Het was allemaal goed geregeld; ook de facturatie is in orde”, aldus één van hen. En een ander: “De medewerkers van Xebia werken klantgericht en communiceren goed.” Eén referent vertelt dat er soms wat miscommunicatie is maar dat dat goed wordt opgelost: “Het is een beetje rommelig verlopen. Daar hadden we zelf ook een rol in”, aldus voornoemde referent. Weliswaar geeft hij een positieve score op dit onderdeel. Een andere referent geeft een neutrale score omdat hij van mening is dat de overdracht (bijvoorbeeld bij vakanties) soms wat moeizaam gaat. “De medewerkers van de organisatie en administratie kennen elkaars klanten niet”, aldus voornoemde referent. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten (eenenzeventig procent) geven de organisatie en administratie een positieve score.

Relatiebeheer

Over de wijze waarop Xebia de relatie met haar klanten onderhoudt zijn alle referenten (zeer) tevreden. Zij vertellen regelmatig met de accountmanager in contact te komen. Het contact verloopt prettig en goed. Sommigen vertellen zo af en toe een e-mail van Xebia te ontvangen. Een andere referent vertelt zo af en toe een telefoontje te krijgen als er binnen het open aanbod een plekje vrij is. Dat wordt gewaardeerd. Voor een van de referenten is de samenwerking met Xebia nog betrekkelijk nieuw: "Het is dus nog even afwachten hoe de relatie zich zal ontwikkelen. Weliswaar heeft Xebia hun visie op trainen met hen gedeeld en is er besproken wat ze nog meer voor elkaar zouden kunnen betekenen", zegt deze referent. Alle referenten geven dan ook een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs/kwaliteitverhouding stemt de referenten tot tevredenheid. Voor sommigen heeft dit een rol gespeeld bij hun keuze voor Xebia. Bovendien vindt men dat Xebia transparant is over haar tarieven. Referenten vertellen onder meer: "De prijzen zijn reëel. Zij zijn niet de goedkoopste, maar je betaalt voor de kwaliteit die je krijgt. Voor ons is dat in orde. Wij zochten naar een partij die onze medewerkers kunnen uitdagen. Daarom hebben wij voor de, in onze ogen, marktleider gekozen. Wij hebben waar voor ons geld gekregen" en "Wij vinden de prijs goed in verhouding tot de kwaliteit die Xebia levert. We hebben veel kwaliteit gekregen voor een eerlijke prijs". Eén referent benoemt dat hij op middellange termijn de prijzen nog eens wil bespreken. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de verzorgde trainingen van Xebia. Als pluspunten van de organisatie wordt nogmaals benadrukt dat Xebia goede, inhoudelijke opleidingen biedt met aansprekende werkvormen. Bovendien vindt men de aanwezige kennis bij de trainers van Xebia uitstekend. Eén referent benoemt specifiek het digitale trainingsmateriaal met digitale moodboards als pluspunt van de organisatie. Alle referenten willen de opleidingen van Xebia zonder meer aanbevelen aan collega's en hebben dat veelal al gedaan. Sommigen hebben besloten tot het afnemen van een vervolgtraining bij Xebia.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			14%	43%	43%
Opleidingsprogramma			14%		86%
Uitvoering				43%	57%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal②			14%	29%	43%
Accommodatie③				14%	43%
Natraject④				14%	71%
Organisatie en Administratie⑤				57%	29%
Relatiebeheer			29%	29%	43%
Prijs-kwaliteitverhouding			14%	29%	57%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft geen score
 ③ Drie referenten geven geen score
 ④ Een referent geeft geen score
 ⑤ Een referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving van Xebia Academy Europe B.V. (hierna: Xebia) zijn, op één referent na die een neutrale score geeft, allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Over de keuze voor Xebia zegt men onder meer: "De variëteit in het aanbod sprak aan. Zij konden precies bieden wat ik nodig had", "Ik kende Xebia al vanuit mijn vorige functie. Er zijn nog even andere partijen in beeld geweest. Maar op het onderwerp DevOps is Xebia echt een partij die de kennis daarover in huis heeft", "In het verleden werden de Agile opleidingen bij verschillende partijen afgenomen. Daardoor ontstonden er nuance verschillen. Wij hebben onze collega's een vragenformulier voorgelegd om een preferred supplier te kiezen. Daar kwam Xebia goed uit. Wij zijn met hen in gesprek gegaan en tot overeenkomst gekomen. We zijn op een fijne en zakelijk manier geholpen. Binnen het vakgebied staan ze hoog aangeschreven. De doorlooptijd van het voortraject was snel. Wij sturen nu al onze medewerkers voor Agile opleidingen naar Xebia" en "Ik kende hen al vanuit mijn vorige werkgever. Ik heb toen positieve ervaringen bij hen opgedaan. Op het gebied van Agile zijn zij onze preferred supplier."

Een van de referenten vertelt Xebia via Springest te hebben gevonden: “Zij waren de enige partij die op het gebied van Tech Lead een opleiding boden. Toen heb ik mij direct ingeschreven.” De referenten vertellen dat zij vooraf voldoende informatie over de opleidingen hebben gekregen. Zij vinden de website van Xebia voldoende duidelijk. Het aanmeldproces verloopt goed. Na inschrijving volgt er een bevestiging. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Door Covid-19 moesten de trainingen af en toe worden verplaatst of afgezegd. “Soms hoorde je een dag van tevoren dat de training niet doorging. Dat was wel vervelend”, aldus voornoemde referent.

Opleidingsprogramma

Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Alle overige referenten zijn zeer tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma's. De geïnterviewden zijn tevreden over het opleidingsaanbod van Xebia: “Zij hebben een breed opleidingsaanbod op het gebied van Scrum en Agile. Ze bieden het hele pallet van wat ik nodig heb en adviseren daar goed in. Zo hebben ze mij geholpen het beste pad qua opleidingen voor mij te kiezen”, aldus een tevreden referent. De meeste referenten hebben als gevolg van Covid-19 de opleidingen online gevolgd. Zij vinden dat dit, gezien de omstandigheden, goed is verlopen. Echter, de voorkeur gaat uit naar het volgen van trainingen op locatie. “Je leert veel ván en mét elkaar. Klassikaal is er toch meer interactie”, zeggen de referenten. Over de groepsgrootte is men over het algemeen positief. De groepen zijn niet te groot of te klein, zodat er voldoende interactie tussen de deelnemers mogelijk is. Hoewel één deelnemer zegt les te hebben gehad in een groep van zo'n dertig personen. Er konden daardoor minder individuele vragen/situaties worden besproken. Ook is men tevreden over de groepssamenstellingen: “Het niveau van de groep was goed. We waren met allemaal seniors en hebben veel van elkaar geleerd.” De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft is van mening dat de inhoud van het programma Scrum Master II wat geupdate zou kunnen worden. Ook was in zijn geval de groepssamenstelling qua niveau en ervaring niet optimaal.

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen zijn alle geïnterviewden enthousiast. Allen geven een positieve score op dit onderdeel (“tevreden” of “zeer tevreden”). Het heeft aan de verwachtingen voldaan. Sommigen gaan daarbij af op de ervaringen die zij van hun deelnemers hebben terug gehoord: “De feedback op de opleidingen is altijd heel positief. Al onze deelnemers geven zonder uitzondering een acht of hoger op de evaluaties die we zelf uitvoeren”, zegt een van hen. Over de afwisseling in werkvormen is men positief. De afwisseling tussen theorie en praktijk is naar de mening van de referenten goed in balans. Er worden ook groepsopdrachten gemaakt die men vervolgens plenair bespreekt. Men vertelt de lessen heel inspirerend te hebben gevonden: “Je hoort meerdere oplossingen voor problemen die zich voordoen. Ook van andere partijen. Dat is prettig”, licht een referent toe.

Opleiders

Alle referenten zijn van mening dat de kwaliteit van docenten van Xebia in orde is. Er worden uitsluitend positieve scores op dit onderdeel gegeven. Referenten zijn van mening dat de docenten zich goed konden identificeren met de problemen die de deelnemers in hun werk tegenkomen. Bovendien vinden ze dat de docenten veel werkervaring hebben. Enkele uitspraken: “De trainers zijn door de wol geveerd. Het feit dat ze uit de praktijk afkomstig zijn is voor mij een meerwaarde”, “De trainer was heel inspirerend. Ze hebben heel veel kennis en ervaring op het gebied van Agile. Uiteraard bestaat er met de ene trainer een betere klik dan met de ander, maar allen zijn van goed niveau” en “De trainer is van hoog niveau. Hij heeft de stof onder controle, kon goed improviseren en was duidelijk. Het is een blij instructeur. Dat is fijn”.

Trainingsmateriaal

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Een ander geeft een neutrale score. Alle overige referenten (tweeënzeventig procent) geven het trainingsmateriaal een positieve score. Zij vinden dat er voldoende trainingsmateriaal voorhanden was. Het materiaal wordt aangeboden in een online library. Voorts zijn er presentaties verzorgd waarvan men de hand outs heeft ontvangen. Eén referent vertelt dat hij een compleet boekwerk toegestuurd heeft gekregen en allerlei links. Het materiaal werd op tijd verstuurd. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft is van mening dat het trainingsmateriaal wat actueler zou kunnen worden gemaakt.

Accommodatie

Een aantal referenten (drie) heeft geen zicht op de lesaccommodatie van Xebia omdat de opleiding online is uitgevoerd. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Alle referenten die wél van een lesaccommodatie van Xebia gebruik hebben gemaakt, oordelen daarover positief. Zij zijn van mening dat alle faciliteiten aanwezig en in orde waren. Ook de lunch was goed verzorgd. Eén referent merkt echter op dat er geen vegetarische maaltijd voorhanden was. Dat vond hij jammer. Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject is men zeer tevreden. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij de opleiding nog niet heeft afgerond. Alle referenten vertellen dat er na afloop van de opleiding een evaluatieformulier is verstrekt. Ook het certificaat van deelname wordt op tijd verstrekt. Eén referent vertelt regelmatig met Xebia in contact te zijn, omdat het gaat om grotere groepen deelnemers die bij hen opleidingen volgen: “Wij nemen soms ook consultancy uren bij hen af”, aldus voornoemde referent. Sommige opleidingen leiden op tot een examen. De aanmelding daarvoor wordt door Xebia geregeld. Dat loopt goed. Referenten vinden dat zij door Xebia voldoende worden voorbereid op het examen. In de opleiding is een stukje examentraining opgenomen. Ook is men van mening dat de trainers na afloop van de trainingen nog goed benaderbaar en beschikbaar zijn. Vooral over het rendement van de trainingen is men erg tevreden: “Het gedachtengoed dat is gedeeld is heel waardevol”, aldus een tevreden referent.

Organisatie en Administratie

Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en geeft daarom geen score op dit onderdeel. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Referenten vertellen: “De medewerkers van Xebia zijn hulpvaardig. Je kunt hen makkelijk bereiken. Ik ben heel positief over de dienstverlening” en “De communicatie met Xebia verloopt goed.” Er worden geen op- en/of aanmerkingen over de organisatie en administratie gemaakt.

Relatiebeheer

Referenten vertellen dat Xebia met regelmaat e-mails verstuurd met opleidingsinformatie. Voor sommigen is de frequentie daarvan te hoog (twee referenten). Zij geven daarom een neutrale score op dit onderdeel. Alle overige referenten scoren ook op dit onderdeel positief. Zij vertellen zo af en toe te worden gebeld door Xebia: “Zij laten ons voelen dat wij een gewaarde klant voor hen zijn. Zij vragen of alles goed verloopt of wat er eventueel anders moet. Zij vragen actief naar feedback. Dat is prettig” en “De relatiemanager is echt iemand die je persoonlijk behandelt (en niet als een bedrijf) en doet dat op een fijne, zakelijke manier. Super goed!”, aldus enkele uitspraken van (zeer) tevreden referenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijs/kwaliteitverhouding zijn de referenten over het algemeen tevreden. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft. Hij vond de opleidingsprijs aan de hoge kant. Alle overige referenten zeggen dat zij waar voor hun geld hebben gekregen. Zij noemen de prijzen “redelijk” en “marktconform”. Enkele uitspraken: “Ik vind de opleiding van Xebia niet heel duur of goedkoop. Het is het geld zeker waard” en “Ik vind de prijzen heel redelijk. Ik ben er nog nooit van geschrokken.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geven alle referenten aan “tevreden” tot “zeer tevreden” te zijn over de opleidingen die door Xebia zijn verzorgd. Een referent benoemt als pluspunt: “Xebia heeft een duidelijk opleidingsprofiel. Het is duidelijk waarvoor je bij Xebia terecht kunt. Er zijn weinig andere aanbieders die dit aanbieden met zo'n duidelijk profiel. Vooral voor de technische kant kun je goed bij Xebia terecht.” Een ander benoemt als pluspunt dat Xebia goed met de klant meedenkt. Er worden verder geen op- of aanmerkingen gemaakt, anders dan al genoemd op andere onderdelen van dit onderzoek. De meeste referenten zijn bereid de opleidingen van Xebia aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Ik vind de opleidingen van Xebia super goed. Vooral de persoonlijke benadering van de organisatie is prettig. Het is een prima opleider!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Xebia Academy Europe BV op 01-09-2022.

Algemeen

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

Kwaliteit

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

Continuïteit

Doordat Xebia onderdeel is van een steeds internationalere en grotere markt, door de overname van bedrijven in bijvoorbeeld Polen, Zwitserland, Verenigde Staten en India, is de continuïteit van het bedrijf geborgd. Daarnaast zorgt de eerdergenoemde doorontwikkeling van trainingen en het continue introduceren van nieuwe trainingen voor een actueel aanbod van praktijkgerichte trainingen en trainingsprogramma's. De klantenkennis van de consultants versterkt die positie alleen maar. Het trainingsaanbod is bovendien gevarieerd in zowel onderwerp, van soft skills tot methodologieën en technologieën, als in leswijze. De trainingen zijn fysiek, hybride en online en daardoor voor iedereen over de wereld te volgen. De vraag naar onderdelen van digitale transformatie is daarnaast alleen maar toegenomen door de COVID-19 pandemie, waardoor technologische innovatie een onveranderd belangrijke rol blijft spelen. Op basis van het uitstekende resultaat van de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken, alsmede op basis van het gesprek dat met Xebia is gevoerd, acht Cedeo de continuïteit van Xebia Academy Europe B.V. voor zowel maatwerktrainingen als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

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

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo