

Klanttevredenheidsonderzoek

Lexima Academie

30-08-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lexima Academie 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	6
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, 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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			20%	40%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie②					40%
Natraject③			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie④				40%	50%
Relatiebeheer⑤				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		10%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Bij 5 referenten ging het om een online bijeenkomst. 1 referent heeft de bijeenkomst op haar school gevolgd.
- ③ 2 referenten hebben geen zicht op het natraject.
- ④ 1 referent heeft geen zicht op organisatie en administratie.
- ⑤ 3 referenten geven aan geen zicht te hebben op het relatiebeheer.
- ⑥ 7 referenten weten niet wat de prijs is. Dus kunnen ze niet iets zeggen over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt online en is duidelijk. Enkele reacties: "Ik heb snel een bevestiging ontvangen", "Het inschrijven gaat makkelijk" en "Ik ben via een collega uitgenodigd. Het aanmelden is makkelijk gegaan."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma leidt bij negen referenten tot (grote) tevredenheid. Zij onderbouwen dit met: "Er is ruim van tevoren gedeeld waar het over gaat", "De inhoud is duidelijk" en "Er was een bijlage met voldoende informatie." Ook zijn er kanttekeningen: "Het bleek dat de inhoud zeer geënt is op NT2. Dat was mij vooraf niet duidelijk. Ik verwachtte meer balans tussen het programma en NT2." De respondent die een 'drie' heeft toegekend, licht dit toe met: "Het programma is wel summier. Geef aan dat deze bijeenkomst is bedoeld voor starters."

Uitvoering

De uitvoering wordt door acht van de tien respondenten (zeer) gewaardeerd, vooral vanwege de goede interactie, de gelegenheid vragen te stellen en de afwisseling tussen theorie en zelf oefenen. Dit blijkt uit de volgende citaten: "Het is heel helder en de begeleider gaf goede voorbeelden", "Sterk hoe ze je lieten ervaren hoe het is om dyslexie te hebben" en "Het was echt praktisch, bijvoorbeeld hoe zet ik het programma op het digitale schoolbord?" Anderen geven als waardering aan: "Het werd duidelijk dat het programma is gestoeld op een theoretische onderbouwing" en "Je weet goed wat je met het programma kunt."

Een referent is het volgende opgevallen: "Het instapniveau was nogal verschillend. Ik had zelf al veel ervaring, dus veel was mij al bekend. Wel had ik de ruimte om mijn vragen te stellen." Een ander geeft juist aan dat er goed is omgegaan met niveauverschil: "Na de theorie kon je zelf aan de slag waarbij je kon kiezen voor een uitwerking die paste bij je niveau."

Twee geïnterviewden beoordelen de uitvoering als neutraal en merken daarbij op: "Er werd veel informatie tegelijkertijd aangeboden. Ik had liever ook informatie achteraf ontvangen" en "Deze online bijeenkomst was minder interessant omdat er geen uitwisseling plaatsvond met deelnemers van andere scholen. Ook kreeg ik niet op alle vragen een antwoord."

Opleiders

De begeleiders van de instructiebijeenkomsten krijgen van alle referenten een goede tot zeer goede waardering. Dit blijkt ook uit de volgende citaten: "De begeleider was duidelijk. Je kon alles vragen", "De begeleidster had het goed in de hand en ze had een duidelijke stem", "Er waren twee begeleiders die ieder een eigen invalshoek hadden. Zij vulden elkaar goed aan", "De begeleidster heeft een open houding. Ze heeft de inhoud goed weten over te brengen", "Ik kon merken dat ze het programma goed kende, ze wist waar ze over sprak" en tenslotte "Ze begeleidde de bijeenkomst op een fijne manier."

Trainingsmateriaal

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Na afloop van de bijeenkomst krijgen zij de presentatie toegestuurd. Zij geven aan: "De presentatie en de hand-outs zijn volledig en duidelijk", "Er is leuk materiaal bij, waaronder posters" en "Er is digitale ondersteuning, een presentatie en een werkboekje als naslagwerk."

Twee referenten zijn neutraal en onderbouwen deze score met: "Ik heb achteraf de presentatie toegestuurd gekregen, maar ik heb er niet meer naar gekeken" en "Ik had graag het materiaal achteraf ontvangen om het terug te koppelen aan de collega's. Ik heb tijdens de bijeenkomst wel aantekeningen gemaakt, maar dat ging vaak te snel."

Accommodatie

Alle vier de geïnterviewden die de bijeenkomst op locatie hebben gevolgd, zijn daarover zeer tevreden. Drie van hen waren bij Lexima in Leusden en geven aan dat de locatie goed bereikbaar is en het parkeren prima gaat. Een van hen vult aan: "Er wordt goed voor je gezorgd". Een ander zegt: "We zijn hartelijk ontvangen." Er wordt opgemerkt dat het fijn is de bijeenkomst op locatie te volgen: "dan word je minder snel afgeleid." Een respondent heeft de bijeenkomst gevolgd bij een school in de buurt: "Dat was goed voor elkaar. Er waren broodjes gehaald en vanwege het warme weer kregen we een extra flesje water."

Natraject

Het natraject leidt tot (grote) tevredenheid bij zeven van de acht respondenten die hier een score aan hebben gegeven. Zij zijn tevreden over het toesturen van de presentatie en hand-outs. Zij kunnen na afloop een evaluatie invullen. Ook wordt een certificaat verstrekt. Een van de geïnterviewden geeft aan: "Je kunt na afloop altijd vragen stellen via de mail." Een ander benoemt: "De bijeenkomst heeft aan de verwachtingen voldaan."

Aan de andere kant laat een referent weten: "Er was geen natraject. Ik had liever achteraf nog meer praktische tips gehad." Degene die hier een 'drie' geeft, licht dit toe met: "Ik heb geen informatie achteraf ontvangen."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie kunnen de goedkeuring wegdragen van negen referenten. Zij zijn er tevreden tot zeer tevreden over. "Alles liep prima", laat een van hen weten. Andere reacties zijn: "Lexima heeft het goed georganiseerd", "Er is niets op aan te merken", "Ik kon me makkelijk inschrijven en vlak voor de bijeenkomst ontving ik een herinneringsmail" en "Ik was een keer ziek. Toen heeft Lexima soepel geschakeld en mij in een andere bijeenkomst geplaatst."

Relatiebeheer

Zeven respondenten hebben een score gegeven voor het relatiebeheer en zijn hier (zeer) over te spreken. Zij krijgen regelmatig mails en ontvangen snel een reactie als zij zelf via de mail contact zoeken. De tevredenheid blijkt uit de volgende uitspraken: "Ik ontvang mails als er iets nieuws is", "In de mails die ik krijg, staan regelmatig handige tips", "Ik had een probleem met een programma en dat is door de klantenservice snel opgelost" en "Als ik een probleem heb, krijg ik snel contact met een deskundige."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten geven hun mening over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij zijn hierover verdeeld. Een van hen heeft de instructiebijeenkomst gratis kunnen volgen en is dan ook zeer tevreden. Een ander heeft de bijeenkomst kosteloos aangeboden gekregen bij de aanschaf van een programma en is daar tevreden over. De derde respondent is echter ontevreden: "De bijeenkomst was te duur ten opzichte van wat ik heb gekregen in deze online bijeenkomst."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Als het gaat om de opleiding en samenwerking in totaal, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij bevelen de instructiebijeenkomsten zeker aan. Dit wordt onderbouwd met: "De bijeenkomst geeft extra informatie over het programma", "Het is goed om je te verdiepen", "Je krijgt zicht op wat er aan de achterkant te volgen is. Er is voldoende tijd voor uitleg en om zelf aan de slag te kunnen" en "Ik zou het zeker aanbevelen. Ik probeer het ook te stimuleren bij collega's. Het is belangrijk het programma goed te kennen."

Zij geven wel de volgende tips mee: "Besteed meer aandacht aan de praktische kant. Bij groep 8 betrekken we de ouders als begeleiders. Hoe gaan we dat doen?", "Kunnen we voor de praktische kant een kijkje nemen bij een school die er al ervaring mee heeft?", "Maak een 'Bouw' met stoere illustraties voor kinderen van 10 tot 12 jaar", "Houd de bijeenkomst niet online maar op locatie en breng dan deelnemers van verschillende scholen bij elkaar. Dan kunnen we ervaringen uitwisselen." Over het geheel genomen is er veel waardering, geïllustreerd met deze uitspraken: "Ik heb veel gehoord dat ik op school heb kunnen toepassen. Ik ben dan ook tevreden" en "Ga zo door!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Lexima Academie op 30-08-2023.

Algemeen

Lexima is expert in onderwijsbegeleiding bij leesproblemen, laaggeletterdheid en dyslexie. De organisatie levert softwareprogramma's bij dyslexie en programma's om leesproblemen op te sporen, te voorkomen of de leerling te ondersteunen (remediëren en compenseren). Met de Academie biedt Lexima opleidingen zoals workshops, studiedagen, vaardigheidstrainingen, e-learnings en kind- en oudertrainingen. Daarnaast biedt Lexima advies en inspiratiebijeenkomsten en organiseert bovendien jaarlijks het Lees en Tel Mee-festival.

Met een enthousiast team bedient Lexima vele klanten waaronder scholen in het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs. Het team bestaat uit taalwetenschappers, orthopedagogen, kinder- en jeugdpsychologen, dyslexiespecialisten en productontwikkelaars.

Lexima bereikt met haar programma's vele gebruikers op basisscholen. Bij het preventieve programma 'Bouw' gaat het zelfs om 85% van de scholen. Lexima onderscheidt zich van andere aanbieders door het complete pakket aan programma's en diensten dat klanten kunnen afnemen. Lexima biedt ondersteuning en doet dat ook in samenwerkingsverbanden en bij schoolbesturen, zoals bij bovenschoolse projecten waarbij aan een groot aantal scholen programma's en diensten worden geleverd. Lexima levert dan een projectleider die adviseert bij de implementatie en borging. Onderdelen van de implementatie zijn training en het ophalen van wat nodig is aan de hand van onder andere vragenlijsten en data. In samenwerking vertaalt Lexima het resultaat daarvan naar een vijfjarenplan voor implementatie en borging. Lexima is op die manier een partner.

Kwaliteit

Kwaliteit en klantgerichtheid staan bij Lexima voorop. Een groep van tien trainers in vaste dienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opleidingen. Nieuwe docenten worden uitgebreid ingewerkt voordat zij zelfstandig aan de slag gaan. Van de trainers wordt optimale inzet gevraagd. Lexima houdt interne scholingsdagen met externe specialisten voor de eigen medewerkers om zich zo te blijven verdiepen. Nieuwe inzichten passen zij toe in de programma's.

Tweemaal per jaar worden de trainingen herzien en aangepast aan de actualiteit en innovaties. Hierbij gaat het zowel om werkvormen als inhoud. Alle cursussen en trainingen worden geëvalueerd, zowel door de cursisten als door de trainers. Meerdere keren per jaar brengt Lexima op basis daarvan verbeteringen aan. Als er aanpassingen en innovaties zijn doorgevoerd in de programma's, worden de trainingen uiteraard hierop aangepast.

Lexima werkt bovendien mee aan een wetenschappelijk onderzoek dat wordt uitgevoerd naar twee programma's van Lexima, namelijk Flits! Tutorlezen en Letterster.

Continuïteit

Lexima is een groeiend bedrijf. Het is onderdeel geworden van het moederbedrijf All Kind. Dit bedrijf biedt ook diensten aan op aangrenzende gebieden zoals voorzieningen bij een visuele beperking met het bedrijf Schoolsupport (leesboeken op scholen).

Daarnaast heeft Lexima voortdurend oog voor innovatie. Zo kijken zij naar kansen die er liggen in AI. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit, innovatie en ontwikkelingen de markt en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Lexima Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Lexima speelt in op de ontwikkelingen en trends in het onderwijs. Dit kan heel praktisch zijn: scholen kampen met een groot personeelstekort. Daarom worden alle trainingen face-to-face én online aangeboden. Leraren kunnen kiezen voor online om zo minder tijd kwijt te zijn (geen reistijd). Ook is dan minder snel een vervanger nodig. Bovendien speelt Lexima in op het personeelstekort door in hun programma's de leerkrachten zoveel mogelijk te ontlasten. Een andere ontwikkeling is onvoldoende goed onderwijs in taal en rekenen. Lexima wil hierop inspelen door e-learnings te ontwikkelen voor de verschillende ondersteuningsniveaus. Ten slotte ziet Lexima de ontwikkeling die in gang is gezet door de Kamerbrief over betere zorg voor dyslexie. Er is meer deskundigheid op dit vlak nodig bij scholen en bij gemeentes. Lexima is betrokken bij diverse samenwerkingsprojecten hiervoor.

Om scholen en behandelaars te inspireren organiseert Lexima ieder jaar een conferentie met vele sprekers over uiteenlopende onderwerpen. Zo worden vanuit de samenwerkingsverbanden good practices gedeeld en doen de wetenschappers verslag vanuit hun onderzoek. In 2024 zet Lexima dit neer in de vorm van het 'Lees en Tel mee'-Festival. Op deze manier draagt Lexima bij aan het uitdragen en delen van kennis.

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