

Klanttevredenheidsonderzoek

Lexima Academie

02-09-2025



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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	80%	10%
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal②				90%	
Accommodatie				100%	
Natraject③			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ④ Niet iedereen heeft hier zicht op
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar de dienstverlening van Lexima Academie hebben tien referenten meegewerkt. Allen zijn tevreden over het voortraject. Het proces wordt geprezen om de duidelijke communicatie, het gebruiksgemak en de zorgvuldige aanpak. Veel referenten hadden al eerder een training bij Lexima Academie gevolgd of werden via collega's op het bureau geattendeerd. Een van hen vertelt: "Ik had Lexima al leren kennen via mijn team en dat maakte het makkelijk om opnieuw aan te sluiten." De geïnterviewden ervaren het voortraject als professioneel, toegankelijk en goed georganiseerd. Lexima Academie blijkt in staat om verwachtingen helder neer te zetten en sluit met haar aanbod aan bij de praktijk van de deelnemers. Ook het aanmeldproces wordt unaniem positief beoordeeld. "Het inschrijven was binnen enkele minuten geregeld, heel eenvoudig en duidelijk," aldus een referent. Deze combinatie van vertrouwde, efficiënte en gebruiksvriendelijke maakt Lexima Academie volgens de referenten tot een betrouwbare partner in het onderwijs.

Opleidingsprogramma

Alle tien de referenten zijn eveneens tevreden over het opleidingsprogramma van Lexima Academie. Zij omschrijven het programma als overzichtelijk, compleet en goed afgestemd op de praktijk. Op de website was veel informatie beschikbaar, waardoor deelnemers zich vooraf eenvoudig konden oriënteren. Deze duidelijkheid maakte dat het programma laagdrempelig en toegankelijk werd ervaren. Daarnaast benadrukken de referenten de snelle en zorgvuldige manier waarop hun vragen werden beantwoord. Het contact verliep prettig en gaf het gevoel dat Lexima Academie steeds bereid was mee te denken. Een van de referenten vertelt hierover: “Alles stond helder uitgelegd op de site en toen ik nog een vraag had, kreeg ik nog dezelfde dag een duidelijk antwoord. Dat gaf vertrouwen.” Door de combinatie van uitgebreide informatievoorziening en de snelle respons van de organisatie ervaren de referenten het opleidingsprogramma als professioneel en goed georganiseerd. Daarmee legt Lexima Academie volgens hen een stevige basis voor een succesvolle deelname aan de trainingen.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen door Lexima Academie wordt door bijna alle referenten positief beoordeeld. Negen van de tien referenten zijn tevreden, één daarvan is zelfs zeer tevreden. Slechts één referent geeft een neutrale score. Deze laatste geeft aan dat het niveauverschil onder de deelnemers groot was, waardoor hij of zij minder heeft geleerd dan gehoopt. De andere referenten ervaren de uitvoering als helder, gestructureerd en inhoudelijk sterk. De bijeenkomsten worden gewaardeerd om de duidelijke opbouw en de afwisseling in werkvormen, die de inhoud toegankelijk en levendig maken. Een referent merkt hierover op: “De combinatie van uitleg, oefenen en uitwisseling werkte heel prettig en hield iedereen betrokken.” Ook de balans tussen theorie en praktijk wordt vaak genoemd als een belangrijke meerwaarde. Zoals een andere referent zegt: “De inhoud sloot goed aan bij de dagelijkse praktijk en was meteen bruikbaar in mijn werk.” Alles bij elkaar schetsen de referenten een positief beeld van de uitvoering: professioneel, gevarieerd en goed afgestemd op de behoeften van de praktijk.

Opleiders

De trainers en begeleiders van Lexima Academie worden unaniem positief beoordeeld door de referenten. Zij waarderen vooral de deskundigheid en de manier waarop de trainers de inhoud weten over te brengen. De combinatie van wetenschappelijke inzichten en praktische vaardigheden zorgt ervoor dat de bijeenkomsten niet alleen informatief, maar ook inspirerend worden ervaren. Een referent verwoordt dit als volgt: “De trainer legde complexe onderwerpen op een begrijpelijke manier uit, waardoor iedereen mee kon komen.” Naast de inhoudelijke expertise wordt ook de houding van de trainers geprezen. Referenten ervaren hen als toegankelijk, betrokken en in staat om een veilige leeromgeving te creëren. Dit maakte het gemakkelijk om vragen te stellen en ervaringen te delen. Zoals een deelnemer opmerkt: “De begeleiding was persoonlijk en er werd echt de tijd genomen om door te vragen.” Volgens de referenten dragen de trainers daarmee in hoge mate bij aan de kwaliteit en de impact van de trainingen.

Trainingsmateriaal

Alle tien de referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat door Lexima Academie wordt aangeboden. Zij ervaren de materialen als overzichtelijk, praktisch en goed bruikbaar in hun eigen werkomgeving. Na afloop van de bijeenkomsten ontvangen de deelnemers de gebruikte presentaties, wat helpt om de opgedane kennis vast te houden en te delen met collega's. Een van de referenten vertelt hierover: “Het materiaal was duidelijk en compleet, ik kon er meteen mee aan de slag in mijn team.” Ook de variatie in de materialen wordt door enkele referenten als positief punt genoemd. Naast de presentaties is er soms aanvullende documentatie beschikbaar, zoals schema's en korte samenvattingen, die als handig naslagwerk functioneren. Volgens de respondenten maakt dit het geheel toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Zoals een andere referent aangeeft: “Fijn dat je na de bijeenkomst niet alleen je aantekeningen hebt, maar ook alles netjes terug kunt vinden in de documenten.” Het trainingsmateriaal wordt daarmee gezien als een waardevolle aanvulling op de bijeenkomsten.

Accommodatie

De trainingen van Lexima Academie vinden plaats op een locatie die door de referenten als prima wordt beoordeeld. Zij geven aan dat de accommodatie van alle gemakken is voorzien en goed aansluit bij de behoeften van de bijeenkomsten. De ruimtes worden omschreven als functioneel en prettig ingericht, met voldoende faciliteiten om zowel plenaire uitleg als groepswork goed te laten verlopen. Ook de bereikbaarheid van de locatie is volgens de referenten goed: "Ik vond het prettig dat ik dichtbij en gratis kon parkeren". Een referent geeft hier geen mening, hij volgde een online training.

Natraject

Het natraject van de trainingen van Lexima Academie wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Zes van de zeven respondenten die hier een oordeel over gaven, zijn tevreden tot zeer tevreden. Zij waarderen vooral dat zij na afloop de presentatie en hand-outs ontvangen en dat er de mogelijkheid is een evaluatieformulier in te vullen. Ook het certificaat dat wordt verstrekt, wordt gezien als een meerwaarde. Een referent zegt hierover: "Het is prettig dat je achteraf de materialen nog eens rustig kunt doorlezen en kunt gebruiken binnen je eigen school." Niet alle referenten hebben een uitgesproken mening over het natraject, omdat het contact door collega's werd onderhouden. Eén van de deelnemers gaf een neutrale score, omdat hij of zij zich geen concreet vervolg kon herinneren. Een ander geeft aan: "Het zou fijn zijn geweest als er nog praktische voorbeelden of tips waren gedeeld na afloop."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van Lexima Academie. Zij ervaren de samenwerking als professioneel, zorgvuldig en prettig. Volgens hen verloopt het contact soepel en is de bereikbaarheid van de organisatie goed. Afspraken worden nagekomen en zaken als aanmelding, communicatie en praktische informatie rondom de trainingen worden als duidelijk en overzichtelijk omschreven. Een referent merkt hierover op: "Alles rondom de planning en administratie was netjes geregeld, ik wist steeds precies waar ik aan toe was." Ook de wijze waarop Lexima Academie omgaat met vragen wordt positief genoemd. Reacties volgen snel en er wordt volgens de referenten meegedacht wanneer dat nodig is. Zoals een andere referent zegt: "Het contact met de administratie was laagdrempelig en ik kreeg snel antwoord op mijn mails." De respondenten typeren de organisatie van Lexima Academie daarmee als betrouwbaar en klantgericht, met korte lijnen en een praktische aanpak die bijdraagt aan een soepel verloop van de trainingen.

Relatiebeheer

Zes referenten kunnen een oordeel geven over het relatiebeheer van Lexima Academie. Zij zijn unaniem tevreden en typeren het contact als duidelijk, betrouwbaar en laagdrempelig. Regelmatig ontvangen zij berichten per mail met informatie over nieuwe ontwikkelingen of praktische tips die aansluiten bij hun werk. Daarnaast wordt de snelle reactie op eigen vragen of verzoeken vaak genoemd als een sterk punt. Een referent vertelt: "Ik krijg geregeld een bericht met nuttige informatie en voel me daardoor goed op de hoogte." Een ander zegt: "Toen ik een vraag stelde via de mail, kreeg ik dezelfde dag nog een bruikbaar antwoord." Ook het oplossingsgerichte karakter van de ondersteuning wordt positief benoemd. Zoals een derde referent aangeeft: "Ik liep tegen een technisch probleem aan en dat werd direct en netjes opgepakt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier referenten konden een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van Lexima Academie. Hun ervaringen zijn unaniem positief. Sommigen geven aan dat de trainingen onderdeel waren van een bestaande licentie, waardoor er geen extra kosten in rekening werden gebracht. Anderen betaalden wel een bedrag voor deelname, maar benadrukken dat zij de prijs passend vinden bij de geboden kwaliteit. De referenten waarderen vooral dat de trainingen praktisch toepasbaar zijn en direct aansluiten bij de onderwijspraktijk. Hierdoor ervaren zij de investering als waardevol. Een van hen verwoordt dit als volgt: "Gezien de kwaliteit van de inhoud en het materiaal vind ik de kosten heel redelijk. Je krijgt echt waar voor je geld." Over de hele linie typeren de respondenten de prijs-kwaliteitverhouding als gunstig: de trainingen leveren concrete resultaten op en zijn daarmee volgens hen de investering meer dan waard.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek komt naar voren dat de dienstverlening van Lexima Academie door de referenten als (zeer) positief wordt beoordeeld. Vooral de duidelijke communicatie, de goede organisatie en de professionele begeleiding worden vaak genoemd als sterke kanten. Ook de inhoud van de trainingen, de variatie in werkvormen en de bruikbaarheid van het materiaal sluiten goed aan bij de praktijk van de deelnemers. Daarnaast wordt het contact met de organisatie als betrouwbaar en klantgericht ervaren, waarbij vragen snel en zorgvuldig worden opgepakt. Er zijn echter ook enkele aandachtspunten naar voren gebracht. Zo ervoeren sommige referenten verschillen in niveau tussen deelnemers, waardoor niet iedereen het maximale uit de bijeenkomsten haalde. Daarnaast werd door enkelen aangegeven dat zij in het natraject graag meer praktische handvatten of tips hadden ontvangen. Deze opmerkingen doen niets af aan het overwegend positieve oordeel, maar geven wel richting aan verdere versterking van de dienstverlening. Tot slot geven de referenten aan dat zij Lexima Academie zonder aarzeling aan anderen zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Lexima Academie op 02-09-2025.

Algemeen

Lexima, onderdeel van de Allkind Group, is specialist in ondersteuning bij leerachterstanden op het gebied van lezen, spelling en rekenen. De organisatie ontwikkelt en levert digitale programma's die bewezen effectief zijn en helpen om leerachterstanden te verkleinen, laaggeletterdheid en laaggecijferdheid terug te dringen en de zelfredzaamheid van leerlingen te versterken. Via de Lexima Academie ondersteunt Lexima onderwijsprofessionals met kennissessies, workshops, studiedagen en vaardigheidstrainingen. Ook organiseert de Academie inspiratiemiddagen en biedt zij deskundig advies aan scholen en schoolbesturen. Het team van Lexima bestaat uit ervaren onderwijskundigen en specialisten met kennis van taal-, lees- en rekenproblemen. Zij werken dagelijks samen met scholen om leerlingen met een ondersteuningsbehoefte effectief te begeleiden. Lexima bereikt met haar programma's een groot deel van het primair en voortgezet onderwijs. Het preventieve programma Bouw! is bijvoorbeeld beschikbaar op een groot deel van de basisscholen. Wat Lexima onderscheidt, is de integrale aanpak: een combinatie van effectieve programma's, training van schoolteams en monitoring van resultaten. Naast ondersteuning op schoolniveau werkt Lexima ook met besturen in bovenschoolse trajecten. Daarbij levert Lexima begeleiding en advies om borging en duurzame kwaliteitsverbetering te realiseren. Zo positioneert Lexima zich als betrokken partner die samen met scholen en besturen blijvende leerresultaten realiseert. Het gesprek met mevrouw Merema en mevrouw Pieterman vond plaats op het kantoor van Lexima Academie in Amersfoort.

Kwaliteit

Bij Lexima staan kwaliteit en klantgerichtheid centraal. Opleidingen en trainingen worden verzorgd door een vaste groep ervaren trainers, die zorgvuldig worden ingewerkt. Van alle trainers wordt professionaliteit, deskundigheid en betrokkenheid verwacht. Lexima investeert structureel in deskundigheidsbevordering. Interne scholingsdagen en samenwerking met externe specialisten zorgen ervoor dat het team kennis en kunde voortdurend actualiseert. Nieuwe inzichten worden direct vertaald naar programma's en trainingen. Lexima werkt met een kwaliteitscyclus waarin trainingen, programma's en trainers systematisch worden geëvalueerd. Feedback van deelnemers en trainers wordt gebruikt om verbeteringen door te voeren. Ook worden de inhoud en werkvormen van trainingen regelmatig herzien, zodat deze aansluiten bij actuele ontwikkelingen in het onderwijs. Daarnaast organiseert Lexima jaarlijks gezamenlijke inspiratiesessies en brainstormen om nieuwe thema's te ontwikkelen en innovaties te stimuleren. Zo blijft het aanbod relevant, effectief en afgestemd op de praktijk van onderwijsprofessionals.

Continuïteit

Lexima is een dynamische en groeiende organisatie binnen de Allkind Group. Binnen deze groep zijn ook andere onderwijsorganisaties actief, zoals Schoolsupport Uitgeverij. Door deze samenwerking kan Lexima haar aanbod versterken en scholen voorzien van een breed scala aan leermiddelen en expertise. Innovatie en samenwerking staan bij Lexima hoog op de agenda. Door structureel samen te werken met scholen en besturen ontstaan duurzame relaties waarin gezamenlijke doelen centraal staan. De combinatie van bewezen effectieve programma's, structurele aandacht voor kwaliteit en voortdurende innovatie geeft vertrouwen in de continuïteit van de Lexima Academie.

Bedrijfsgerichtheid

Lexima volgt de trends en uitdagingen in het onderwijs nauwgezet en vertaalt deze naar praktische en haalbare oplossingen. Een belangrijk aandachtspunt is het tekort aan personeel op scholen. Daarom biedt Lexima trainingen in verschillende vormen: face-to-face én online. Zo besparen leerkrachten reistijd en kunnen zij scholing flexibel inpassen. Ook in de programma's zelf wordt ingezet op het ontlasten van leraren. Lexima ondersteunt scholen bij het versterken van basisvaardigheden taal en rekenen en sluit aan op de ondersteuningsniveaus (ON1-ON3) zoals vastgelegd in de zorgstructuur van het onderwijs. Daarnaast speelt Lexima actief in op landelijke ontwikkelingen, zoals de versterking van taal- en rekenonderwijs en de aanpak van dyslexie. Lexima neemt deel aan samenwerkingsprojecten met scholen, besturen en gemeenten en organiseert jaarlijks inspiratiemomenten waar kennisdeling en praktijkervaring centraal staan.

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