

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

Lexima Academie

09-04-2019



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, 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 jaaronzet 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding②				30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport presenteert de resultaten van het onderzoek naar de kwaliteit van de onlangs door Lexima Academie (hierna Lexima genoemd) uitgevoerde trainingen met open inschrijvingen. Tien deelnemers aan een dergelijk traject zijn bereid gevonden om aan dit onderzoek mee te werken. De meeste van hen volgden een training bij Lexima omdat hun organisatie bij diezelfde aanbieder een softwarepakket ten behoeve van het omgaan met dyslexie had aangeschaft. Lexima is de enige aanbieder die trainingen aanbiedt om met die software te leren werken. Verschillende respondenten geven aan al vaker naar tevredenheid een training hebben gevolgd bij Lexima, terwijl een kleine meerderheid dit voor het eerst deed. De referenten laten weten dat ze zich hebben ingeschreven via een online aanmeldformulier; een eenvoudige procedure, zo laten zij weten. Zij zijn goed te spreken over de respons van Lexima daarop. Een referent vertelt nog wel: "Ik was eerst even bang dat ik te laat was toen ik me inschreef, want ik kreeg de melding dat de training vol was. Gelukkig bleek dat te komen door een technisch probleempje en kon ik gewoon meedoen." De geïnterviewde deelnemers zijn overwegend zeer tevreden over het voortraject bij de gevolgde training. De rest is tevreden.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten melden dat zij voordat zij zich inschreven op de website van Lexima hebben gezocht naar welke training het meest geschikt was voor hun doel, en/of bekeken hebben wat de training die ze op het oog hadden zou inhouden. Een enkeling gebruikte daarvoor de digitale nieuwsbrief die zijn organisatie van Lexima had ontvangen. Men is goed te spreken over de beschikbare informatie en over de vindbaarheid ervan. Twee referenten zeggen hier: “Ik kon makkelijk vinden wat ik zocht en er stond voldoende informatie over de training” en “Op basis van de informatie die ik vond heb ik een goede keuze kunnen maken. Achteraf gezien kan ik bevestigen dat de vooraf beschikbare informatie goed overeenkwam met wat de training daadwerkelijk geboden heeft.” Ook de prijs van het traject die bij de informatie werd vermeld was correct en volledig, zo laten de referenten die daarop gelet hebben weten. Al met al is met tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Uitvoering

De gesproken deelnemers zijn overwegend zeer tevreden over de manier waarop Lexima de trainingen heeft uitgevoerd, terwijl de rest tevreden is. Twee van hen melden: “Ik moet zeggen dat ik het een heel leuke, nuttige training vond die ik met veel plezier gedaan heb” en “Het is eigenlijk heel simpel; je werkt netjes het hele programma door en aan einde weet je precies wat je moet doen; de stof is vrij technisch en recht toe recht aan.” Men vindt dat de trainingsstof goed was afgestemd op wat zich in het dagelijkse werk voordoet, waardoor deze al direct goed toepasbaar was. “De besproken praktijkvoorbeelden boden daarvoor ook een goede houvast. En je kon ook met je eigen casuïstiek komen”, vertelt een respondent. Anderen hebben dit ook zo ervaren. Ook werd het behandelen van de theoretische aspecten van de stof goed afgewisseld met het ermee oefenen. “We kregen eerst de algemene theorie en daarna gingen we twee aan twee met een computer aan de slag. Er liep een trainer rond om onze vragen te beantwoorden”, zegt een referent bijvoorbeeld.

Opleiders

De trainers die de referenten hebben getroffen zijn uitstekend bevallen. Zeventig procent geeft Lexima hiervoor de hoogste score, terwijl de rest tevreden is. Sommige referenten hebben te maken gehad met één opleider per training, andere met twee. Men vond hen vaardig, didactisch goed onderlegd, enthousiast en prettig in de omgang. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het was echt aanstekelijk zo enthousiast als de trainer was en zij kon heel duidelijk uitleggen. Ze nam ook echt de tijd om in te gaan op alle vragen” en “Ze was iemand uit het onderwijs, net als wij; ik voelde meteen een klik en ze had heel veel kennis over het onderwerp.” De deelnemersgroepen varieerden qua grootte tussen de vier en de twaalf deelnemers, aldus de respondenten. Zij hebben ervaren dat er voldoende ruimte was voor persoonlijke interactie met de trainers en dat vragen goed beantwoord zijn.

Trainingsmateriaal

Ook wat betreft het ter beschikking gestelde trainingsmateriaal scoort Lexima uitstekend onder de referenten; men is hierover tevreden tot zeer tevreden. De deelnemers kregen een map met daarin een papieren versie van de presentatie; dit stelden de meeste van hen erg op prijs, omdat ze er makkelijk aantekeningen bij konden maken. Daarnaast stelde Lexima gedurende de training computers ter beschikking waarmee de deelnemers konden oefenen. “Alle laptops stonden keurig klaar en werkten; dat was echt goed geregeld, geen geklungel of gedoe met snoeren en zo”, vertelt een referent. Een tweede tekent aan dat één en ander door een technische storing niet optimaal handig functioneerde. “Een beetje jammer dat ze dat tevoren niet getest hebben”, zegt hij erbij. Verder maakt men nog melding van digitaal materiaal dat de deelnemers op een USB-stick mee naar huis konden nemen, een universeel bruikbaar format voor een beleidsplan en een werkboekje. Men vindt dat het materiaal er keurig verzorgd uitzag, inhoudelijk goed voldeed, actueel was en bruikbaar als naslagwerk.

Accommodatie

De trainingsaccommodatie die Lexima geregeld had is de referenten eveneens uitstekend bevallen; de meerderheid is hierover zeer tevreden, terwijl de rest tevreden is. De locaties waren goed te bereiken per auto en er was voldoende gratis parkeergelegenheid beschikbaar. Per openbaar vervoer was de bereikbaarheid iets minder goed, maar wel naar tevredenheid. Eén deelnemer vertelt: “We werden heel luxe met een taxi van het station gehaald.” Anderen geven aan dat het vanaf het station makkelijk te lopen was en dat ze ook een bus konden nemen. Verder was men tevreden over de gastvrije ontvangst, de verzorging en de ambiance.

Natraject

Twee van de gesproken deelnemers weten niet meer zeker of ze een bewijs van deelname hebben gekregen nadat de training was afgerond. De rest geeft aan keurig een certificaat van deelname hebben ontvangen. Een respondent tekent daarbij aan dat hij er later achter kwam dat zijn naam er niet correct op stond, maar daar heeft hij geen werk meer van gemaakt. In de groep is er na afloop vaak mondeling na gesproken. Voor zover de respondenten zich dat kunnen herinneren hebben ze bovendien een evaluatieformulier ingevuld. De meeste referenten laten weten dat ze contact opnemen met de goed bereikbare en goed functionerende helpdesk van Lexima als ze er de praktijk zelf niet uitkomen met de software. Daarnaast geven enkele deelnemers aan dat zij het e-mailadres van de trainer hebben gekregen. Al met al zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject bij de gevolgde trainingen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de afgenomen trainingen van Lexima functioneerde uitstekend, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Zestig procent van de referenten is zeer tevreden hierover en veertig procent is tevreden. "Lexima is een fijne organisatie, het is allemaal echt goed geregeld; ik heb er verder geen omkijken naar gehad", zegt een referent. De rest zegt iets soortgelijks. De meeste deelnemers hebben na hun inschrijving dan ook geen contact meer hoeven opnemen met de organisatie. De enkeling die wel een e-mail heeft gestuurd of heeft gebeld is tevreden over de manier waarop en het tempo waarmee hun kwestie is afgehandeld. "Toen ik belde voor iemand die er niet was is dat goed doorgegeven; ik ben vlot daarna teruggebeld door de betreffende persoon", vertelt één van hen. Verder geeft men aan dat afspraken goed zijn nagekomen en dat de factuur klopte, voor zover de deelnemers deze zelf hebben gezien. De respondenten hebben de indruk gekregen dat Lexima open staat voor feedback van de klant en daar ook wat mee doet. De meeste van hen hebben hier weliswaar niet direct mee te maken gehad, maar voelen dit zo aan op basis van de manier van communiceren tijdens en rondom de training. Een referent die zelf niet met de software van Lexima werkt maar deze, indien van toepassing, wel aanbeveelt aan onder meer scholen heeft echter ervaren dat er nogal defensief werd gereageerd op de feedback die hij van gebruikers heeft gehoord en doorgaf.

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten melden dat zij af en toe per e-mail een nieuwsbrief ontvangen van Lexima. De meeste van hen waarderen die e-mail. "Er staat nuttige informatie in, niet alleen maar reclame", zegt een respondent bijvoorbeeld. Van één referent hoeven die berichten niet zo, maar hij heeft zich er nog niet voor afgemeld; hij vindt ze niet storend. Een tweede meldt dat hij niets meer heeft gehoord. Op zich zou hij het wel prettig vinden om een nieuwsbrief te ontvangen, maar hij heeft er nog niet aan gedacht om zich ervoor aan te melden. Hij geeft aan dat hij het eigenlijk wel prettig vindt dat Lexima hem niet zomaar lastigvalt. Een respondent vult nog aan: "Ik vind het contact heel prettig. Ze kennen me bij Lexima en we kunnen heel makkelijk overleggen." Men is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Omdat zij de prijs niet meer weten kunnen drie van de gesproken deelnemers niet oordelen over de prijs-kwaliteitverhouding van de gevolgde training. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kosten-batenverhouding van het afgenomen traject. "Ik heb er veel aan gehad en ik werk er dagelijks mee; ik vind het al met al de moeite en de kosten meer dan waard", zegt één van hen bijvoorbeeld. Een tweede zegt nog: "Het zou leuk zijn als je korting krijgt als je meerdere cursussen doet." "Wat ik heel mooi vind is dat ik als behandelaar gratis de programma's mag uitproberen", meldt een referent die logopedist is. Een andere referent, die de software van Lexima beroepshalve moet helpen implementeren in onderwijsinstellingen, maar er zelf niet mee werkt, vertelt dat hij het storend vindt dat hij niet permanent toegang krijgt tot de programmatuur, zodat hij specifieke vragen van gebruikers kan beantwoorden. Als hij dat wil dan moet hij het pakket zelf aanschaffen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten melden dat het doel gehaald is dat zij voor ogen hadden met het volgen van de besproken trainingen. Zij zijn dan ook zonder uitzondering tevreden over de samenwerking met Lexima op het gebied van trainingen met open inschrijving. Zestig procent geeft Lexima zelfs de hoogst mogelijke beoordeling als overkoepelend oordeel. Men is vooral goed te spreken over de enthousiaste trainers, de zorgvuldige voorbereiding van de trajecten en de prettige sfeer. “Lexima is een heel gemoedelijke, aardige organisatie, waardoor je er graag terugkomt” en “Ze hebben een goed product dat ze ook goed neerzetten”, vullen twee respondenten nog aan. Tot slot beamen de referenten allemaal dat zij Lexima voor trainingen zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Lexima Academie op 09-04-2019.

Algemeen

Lexima is een maatschappelijk georiënteerde onderneming en de grootste leverancier van ICT-hulpmiddelen bij dyslexie en technologische oplossingen ter voorkoming van leesproblemen. De organisatie is in 2002 opgericht door dyslexie specialist/behandelaar Ria Janssen vanuit de visie dat ICT-hulpmiddelen werelden kunnen openen voor kinderen met een leerstoornis. Lexima bedient circa 100.000 klanten met een enthousiast team van onderwijsprofessionals, technische experts, productontwikkelaars en communicatiespecialisten. De effectiviteit van de producten is wetenschappelijk aangetoond. Kinderen, jongeren en hun ouders kunnen bij Lexima terecht voor advies op maat en vaardigheidstrainingen. De kernwaarden van Lexima zijn kwaliteit, professionaliteit en betrokkenheid. Lexima Academie ondersteunt duizenden scholen en behandelaars met onderwijsadviesdiensten. Men speelt al ruim vijftien jaar een voortrekkersrol bij het ontwikkelen van visie en kennis over dyslexie en de toepassing van technologie op dit gebied. De organisatie is opgericht vanuit de visie dat ondersteunende technologie kinderen met dyslexie succesvoller en sterker maakt. Lexima Academie verzorgt cursussen en conferenties. Het cursusaanbod bestaat onder andere uit diverse workshops en studiedagen, vaardigheidstrainingen, e-learning modules, kind en oudertrainingen en maatwerk voor scholen en behandelpraktijken.

Kwaliteit

Kwaliteit en klantvriendelijkheid staan bij Lexima voorop. Advies en cursussen worden gegeven door kundige orthopedagogen, kinder- en jeugdpsychologen en dyslexie-specialisten. Voor leerkrachten/docenten worden o.a. vaardigheidstrainingen gegeven waardoor zij de diverse ICT-middelen leren kennen en de leerlingen optimaal kunnen begeleiden. De Academie bezit unieke expertise dankzij jarenlange intensieve samenwerking met duizenden scholen, behandelaars en wetenschappers met één gezamenlijk doel: optimale toepassing van dyslexiehulpmiddelen. De docenten van Lexima zijn specialisten met een (vaak academische) onderwijskundige en zorginhoudelijke achtergrond. Deze docenten onderscheiden zich met hun brede kennis, kunde en vaardigheden voor verantwoorde en geïntegreerde toepassing van ondersteunende technologie bij dyslexie. Nieuwe docenten worden uitgebreid ingewerkt voordat zij zelfstandig aan de slag gaan. Tweewekelijks houdt men overleg waarbij actuele ontwikkelingen, lopende cursussen en allerhande zaken naar voren komen. Bestaande cursussen worden jaarlijks herzien door het docententeam en aangepast aan de actualiteit en veranderde inzichten. Alle cursussen en trainingen worden geëvalueerd, zowel door de cursisten als door de trainers. Met de uitkomsten van de evaluaties gaat men serieus om. Op structureel genoemde verbeterpunten wordt actie ondernomen en daar waar nodig verbeteringen/veranderingen aangebracht.

Continuïteit

Lexima heeft in de loop van haar bestaan een grote klantenkring en een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd. Zo werkt Lexima onder andere voor grote samenwerkingsverbanden, stuurt men implementatietrajecten op scholen aan en levert men advies op maat voor elk kind of volwassene. De duurzame relaties met de klanten en de sterke positie van Lexima als kennisleverancier vormen een borg voor de continuïteit van de organisatie. Ook de structurele aandacht voor kwaliteit en het continue streven naar innovatie draagt hieraan bij. Lexima anticipeert met adviesdiensten en trainingen op de behoefte van de markt. Gekeken naar de manier waarop men voortdurend inspeelt op nieuwe ontwikkelingen, de gerichte focus op kwaliteit, de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Lexima voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Lexima is een organisatie met jarenlange expertise op het gebied van dyslexie. De cursussen en trainingen van de Lexima Academie sluiten optimaal aan bij de doelgroep. Ontwikkelingen op het vakgebied worden nauwlettend gevolgd. Lexima heeft diverse artikelen gepubliceerd en was betrokken bij de ontwikkeling van het Masterplan Dyslexie protocollen en instructiemateriaal. Ook is Lexima regelmatig gesprekspartner voor het ministerie van OCW. Verder is Lexima initiatiefnemer en organisator van de jaarlijkse Nationale Dyslexie Conferentie en de Nationale Educational Needs Conferentie (NENC). Ook geeft men nieuwsbrieven uit met nieuws rondom dyslexie en beschikt men over een Helpdesk voor ICT-ondersteuning.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu