

# Klanttevredenheidsonderzoek

Lexima

17-10-2011



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lexima vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

## 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 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie		10%	10%	50%	30%
Natraject			20%	50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding②			30%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals dit wordt aangeboden door Lexima, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Allen hebben aan één of meerdere trainingen deelgenomen. Enkelen van hen motiveren hun keuze als volgt: "Waar ik Lexima heel sterk in vind, is dat zij niet alleen hun producten willen verkopen maar goed kunnen luisteren naar de behoefte van de klant. Op basis daarvan bieden zij een adviestraject aan en betrekken zij alle geïnteresseerden erbij; leerkrachten, kinderen en ouders", "Lexima heeft goede producten en kan daar helder over communiceren. Daarnaast komen zij snel met antwoorden en zijn zij in staat om rap te kunnen schakelen", "De snelheid van handelen sprak mij enorm aan. Nadat ik enthousiast was geworden, wilde ik ook meteen de hulpmiddelen aanschaffen en een training hierover volgen", "Allereerst zijn mensen van Lexima bij ons langs gekomen en hebben we een kleine pilot gedaan. Die vonden we zo leerzaam dat we de eerste cursus hebben gevolgd en daarna nog een keer een tweede training", "Wij hadden nog weinig ervaring met kinderen met dyslexie en welke ondersteunende mogelijkheden ons ter beschikking zouden kunnen staan. Samen met een collega heb ik me toen voor een training ingeschreven", "Via diverse kanalen heb ik kennisgemaakt met Lexima zoals de onderwijsbeurs, kennisnet en nieuwsbrieven.

Op de beurs kreeg ik hele duidelijke informatie waarbij met name de praktische insteek mij erg aansprak, "Via internet ben ik bij Lexima terecht gekomen. Bovendien ben ik eens bij collega's gaan kijken die al gebruikmaken van hun producten. Omdat wij ook overwegen om de hulpmiddelen aan te schaffen, heb ik mij ingeschreven voor de vaardigheidstraining", "Lexima is een bekende aanbieder van instrumenten die gericht zijn op kinderen met dyslexie. Wat ik echt heel goed vind, is dat zij veel onderzoek naar de behoefte van de doelgroep hebben gedaan" en "Via school werd ik op Lexima geattendeerd. Samen met een collega heb ik informatie omtrent een nieuw programma opgevraagd." Lexima is bij veruit de meeste referenten al jaren bekend waarbij zij tevens aangeven dat hun inschrijving voor een training snel en makkelijk verloopt.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma stemt alle ondervraagden tot tevredenheid. Velen hebben de website bezocht en/of worden geïnformeerd via een folder of nieuwsbrief. "Ook de ouders verwijs ik vaak door naar de website van Lexima want de informatie die daarop staat, is heel duidelijk", "Het informatiemateriaal beoordeel ik als overzichtelijk en helder", "Ook de vormgeving is goed. Deze nodigt echt uit om door te lezen", "Als je gaat zoeken op de website dan vind ik dat heel makkelijk. Via doorklikken kom je snel bij de gevraagde informatie uit" en "De inhoudelijke kant van het opleidingsprogramma vind ik op zich duidelijk en beoordeel ik dan ook als goed. Maar ik zou Lexima tevens adviseren om niet alleen vanuit de productkant te handelen maar ook goed te omschrijven welke gevolgen het zou kunnen hebben voor leerlingen die met deze nieuwe manier van werken om moeten leren gaan. Dat miste ik in de informatie", zeggen sommige referenten desgevraagd. Allen beoordelen ook de financiële kant van de offerte als helder.

### **Uitvoering**

Voor de uitvoering van de programma's geldt dat de overgrote meerderheid hierover zeer te spreken is. Sommigen hebben een training van één dag of dagdeel gevolgd; anderen hebben een meerdaagse cursus afgenomen. Dankzij het interactieve karakter van de trainingen en met name het aspect van het zelf kunnen testen van de uitgestalde producten, waren de deelnemers constant in de gelegenheid de theorie met de praktijk te verbinden. De cursusleiding liep rond en kon desgewenst op vragen ter plekke antwoorden geven. De geïnterviewden vertellen hierover het volgende: "De afwisseling in het programma was uitstekend. Er werd een stukje verteld waarna we weer zelf aan de slag moesten. We moesten werken in kleinere groepjes en soms een presentatie houden voor de totale groep. En wat ik helemaal goed vond, was dat er een sterke verbondenheid gold met je medecursisten waardoor we ook informeel onze ervaringen konden uitwisselen", "In de lesruimte stond ook alle apparatuur uitgesteld waardoor we deze hulpmiddelen zelf mochten uitproberen. De cursusleiders liepen rond om te ondersteunen", "De trainers waren erg gemotiveerd en brachten theorie en praktijk heel afwisselend. Het was goed dat we meteen aan de slag konden", "Met twee personen moesten we een laptop delen en dat was prima. We hebben geleerd om met een bepaald programma te werken. Eén van de essentiële onderdelen werd trouwens uitgelegd door een ouder met ervaring met dit programma. Ik vond het erg sterk dat Lexima deze persoon als ervaringsdeskundige erbij had betrokken", "Gedurende de dag werd er gewerkt met een strakke planning die wel reëel was. Aan de hand van een handleiding konden we zelf alles stap voor stap doornemen", "Wat ik heel prettig vond, was dat we direct konden toepassen wat we daarvoor met de theorie hadden geleerd", "In onze training zaten vooral deelnemers die al werkten met de producten van Lexima. Wij waren de enigen die ons nog aan het oriënteren waren dus bij ons was de insteek anders. Maar dat was in de praktijk niet erg. We kregen voldoende ruimte om onze vragen te stellen", "Het werken met de laptops vond ik erg plezierig want toen werd het duidelijk hoe we de theorie moesten vertalen" en "We kregen in korte tijd heel veel deskundige informatie aangereikt."

### **Opleiders**

Naast de uitvoering is er ook veel lof voor de trainers. Bij de meeste trainingen waren er twee begeleiders aanwezig. "Heel enthousiast en deskundig vond ik hen. Ze wisten echt van de hoed en de rand en konden veel vragen beantwoorden. We hebben ook meteen een naam van een collega van Lexima doorgekregen die ons verder kon helpen met technische problemen", "Je merkte dat de leiding heel ervaren was. Ze hebben veel productkennis en kunnen het overbrengen", "Jong en dynamisch zou ik hen willen noemen. Dat werkte erg aanstekelijk", "Enthousiast, duidelijk en deskundig. En bijzonder goed dat er ook een ouder als ervaringsdeskundige was ingeschakeld", "Je kon op elk moment vragen stellen waar dan een duidelijk antwoord op kwam. Fijn dat de leiding rondliep om vragen te beantwoorden", "We hebben heel veel informatie gekregen die op een vlotte en adequate manier werd aangeboden", "Het team, dat uit twee personen bestond, vulde elkaar goed aan. Beiden waren erg enthousiast en bekwaam", "De begeleiding was rustig en vriendelijk. Eén van de twee had duidelijk een goede theoretische ondergrond en de ander wist heel veel over de producten", "Jong en enthousiast maar ook deskundig" en "De aanwezige kennis werd goed en duidelijk overgebracht", zeggen enkelen desgevraagd.

### **Trainingsmateriaal**

Veruit de meesten beoordelen het trainingsmateriaal als goed. Sommigen zeggen hierover: "De meeste programma's waren op een demo aanwezig. Wat Lexima goed had gedaan, was dat we een soort handleiding kregen om de demo stap voor stap te kunnen testen", "Een theorieboek met handouts hebben we gekregen. Het boek was heel compleet", "We kregen diverse opdrachten om te kijken hoe we in de praktijk met de kinderen bij het betreffende programma aan de slag konden gaan. We gebruiken het ook echt als naslagwerk", "Zelfs als naslagwerk is de documentatie goed te gebruiken omdat het je stap voor stap door het hulpprogramma begeleidt", "Alle documentatie was duidelijk en overzichtelijk. En fijn dat we met laptops konden werken", "Ook een cd-rom behoorde tot het cursusmateriaal. Het totale pakket is compleet en goed bruikbaar. Op onze school wachten we alleen nog op een upgrade van het pakket want we werken helaas nog met de oude versie", "Het prettige aan de training vond ik de praktische insteek. Dat vond je ook terug in het lesmateriaal" en "Wat mij betreft hadden ze nog iets meer verschillende Daisy spelers uit mogen stallen maar dat is dan ook het enige." Eén referent scoort neutraal en vindt het materiaal op papier wel voldoende maar vindt tevens dat het wel voor verbetering vatbaar is.

### **Accommodatie**

De accommodatie van Lexima wordt door de meeste ondervraagden positief beoordeeld. Twee van hen zijn minder tevreden waarvan de één neutraal scoort en de ander een ontevreden score toekent. Zij verklaren dit als volgt: "Er waren heel veel mensen in een (te) kleine ruimte. En ook tijdens de lunch waren te weinig stoelen aanwezig. Daarnaast waren er veel mensen te laat door de files, wat ik enorm storend vond werken." Enkele anderen vertellen: "De lesruimte was prima. Er stonden veel laptops voor ons klaar waarop we konden oefenen", "De catering was uitstekend en de bereikbaarheid prima", "Alles was goed. Eén tip: verbeter de routebeschrijving", "Het ligt wel ver weg en de files maakten het er niet beter op", "Als je met het openbaar vervoer kwam, stond er een shuttlebusje klaar bij het station. Dat was natuurlijk prima geregeld. Jammer dat het busje alleen te klein was voor het aantal mensen" en "Alles was super. Lexima doet echt haar best om er iets leuks van te maken."

### **Natraject**

Het natraject beoordeelt de meerderheid van de referenten als goed. Als toelichting geven enkelen aan: "Na het inleveren van de opdrachten hebben wij een certificaat gekregen. Tevens is ons een evaluatieformulier uitgereikt. En ik weet zeker dat we Lexima altijd mogen bellen of mailen als we nog vragen hebben", "Mijn doelstelling is bereikt want ik heb mijn kennis kunnen opfrissen", "Al meermaals heb ik contact met hen opgenomen omdat wij met twee locaties op één netwerk zitten en dat verloopt niet altijd even vloeiend. Dan word ik prima te woord gestaan", "Wij hebben een brede oriëntatie gedaan. En wat dat betreft zijn we een stuk wijzer geworden want we weten nu echt wat we willen hebben", "Op dit moment zijn we nog bezig met een onderzoek naar de implementatie van de hulpmiddelen met als centrale vraag hoe de leessoftware de kinderen echt kan ondersteunen" en "Lexima is altijd bereid om je te ondersteunen wanneer je vragen hebt." Twee ondervraagden kennen een neutrale score toe en verklaren: "Op zich is het doel wel bereikt maar de lesstof zakt snel weg" en "Achteraf is er met Lexima geen contact meer geweest en had ik daarin een meer actieve houding van hen verwacht."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Enkelens melden hierbij: "De telefoon wordt snel beantwoord en datzelfde geldt voor de vragen die ik per mail stel", "Wij hadden een onderdeel dat in korte tijd kapot ging. Na contact met Lexima hebben we het opgestuurd en kregen het ook snel terug. Bovendien was de reparatie gratis wat ik een prima service vond", "Op de mail komt altijd een snelle en goede response", "Lexima komt haar afspraken goed na", "Als ik om informatie vraag, dan krijg ik kort daarna antwoord" en "Lexima is een prima instituut waar je op kunt rekenen." Allen geven aan dat de eindfactuur conform afspraak was.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer beoordelen de referenten als positief. "De helpdesk is goed en makkelijk bereikbaar en daar maak ik ook dankbaar gebruik van", "Ik weet hen prima te vinden als ik hen nodig heb. En ik vind het ook bijzonder plezierig dat Lexima niet opdringerig is", "Wij corresponderen veel via de mail en dat verloopt prima", "Wij ontvangen ook van hen de nieuwsbrief waardoor wij op de hoogte blijven. Prima", "Het aantal contactmomenten is voldoende en alles wat ik wil weten, vind ik in de nieuwsbrief. Als ik daarna nog vragen heb, neem ik zelf wel contact op" en "Ik heb met verschillende mensen binnen Lexima contact en dat verloopt prima", zeggen sommigen desgevraagd. Diegenen die daar behoefte aan hebben, zijn geabonneerd op de nieuwsbrief van Lexima die met regelmaat verschijnt en waarin men van informatie wordt voorzien.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meningen verdeeld. Eén referent scoort niet omdat hij geen inzicht in de prijs heeft. Degenen die neutraal scoren, zeggen: "Wij hebben in totaal drie trainingen gedaan. De pilot en de eerste cursus waren het geld waard maar tijdens het tweede traject heb ik geen nieuwe informatie gekregen en dat vind ik zonde van het geld", "Voor een gewone basisschool kost dit traject erg veel geld" en "Gelukkig hebben we wat korting gekregen maar dan nog blijft het duur." Enkele anderen verwoorden het als volgt: "Ik vind het goed zo en denk dat het marktconform is", "De verhouding vind ik echt goed", "De prijs was hoog maar de kwaliteit ook als je kijkt hoe het allemaal geregeld en verzorgd is" en "Het zijn voor ons wel enorme investeringen maar als het werkt, zijn wij tevreden."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Concluderend kan worden gesteld dat de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden zijn over de hulpmiddelen, de trainingen en de samenwerking met Lexima. Gevraagd naar de sterke kanten van dit instituut, geven zij als reactie: "Ze kunnen heel goed de behoefte van de klant inschatten door goed te luisteren. Daarnaast bieden zij niet alleen de producten maar ook een adviestraject inclusief trainingen aan. Heel goed", "Lexima heeft kwalitatief goede hulpmiddelen en bijbehorende handleidingen", "Ik had de handleiding al gelezen en die was heel duidelijk. Dus moesten zij tijdens de training echt toegevoegde waarde bieden en dat is hen prima gelukt", "Over de begeleiding ben ik heel tevreden; zowel tijdens de training als daarna", "Ik vind hen heel deskundig en de organisatie klantvriendelijk", "De praktische insteek sprak mij erg aan. Daarnaast weten zij een goede balans tussen theorie en praktijk te creëren. En de cursusleiding vond ik heel enthousiast", "Het feit dat Lexima veel onderzoek heeft verricht, vind ik heel positief" en "De veelzijdigheid van het productaanbod en de deskundigheid daaromtrent." Eén referent denkt dat Lexima een prima naamsbekendheid heeft zodat je eigenlijk automatisch bij hen uitkomt wanneer je informatie over dyslexie zoekt. Ook willen enkele geïnterviewden nog een paar verbetertips kwijt: "Ik was een dag ziek en kon deze dag niet inhalen bij een andere groep. Dat vond ik zwak en zou hen dan ook adviseren om hier flexibeler mee om te gaan", "De materialen zijn van goede kwaliteit maar ook heel kostbaar. Ze zouden wat aan de prijs mogen doen", "Let goed op de details zoals het aantal beschikbare stoelen in het leslokaal en in het shuttlebusje. Als er tien mensen met de trein komen en je hebt een bus met negen plaatsen dan is het idee goed maar de uitwerking verliest alle glans", "Al meermaals heb ik zelf contact moeten opnemen met de vraag wanneer de upgrade komt. Daar mag Lexima zelf wat pro actiever in zijn" en "Probeer niet alleen de producten te verkopen maar leg vooral ook uit waarom het zo belangrijk is." Alle referenten geven aan dat zij Lexima aanbevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Lexima op 17-10-2011.

### Algemeen

Lexima is 9 jaar geleden opgericht door dyslexie specialist Ria Janssen. Inmiddels is Lexima uitgegroeid tot specialist in ICT-oplossingen voor kinderen en volwassenen met lees- en schrijfproblemen. Lexima is van mening dat 'zorgkinderen' maximale inzet en hulp op maat verdienen. Met het ruime aanbod dyslexie ICT-middelen dat Lexima levert, wordt hulp geboden waarmee zij zo goed mogelijk mee kunnen doen en het beste uit zichzelf kunnen halen. Het mag duidelijk zijn dat men bij Lexima ook voor deskundig advies terecht kan. Lexima verzorgt tevens cursussen, trainingen, workshops, lezingen en conferenties. Voor leerkrachten/docenten bijvoorbeeld worden vaardigheidstrainingen gegeven waardoor zij de diverse ICT-middelen leren kennen en de leerlingen optimaal kunnen begeleiden. Daarnaast kent Lexima ook driedaagse trainingen, veelal gericht op het middenmanagement, om begeleiding te bieden bij de implementatie van de ICT-hulpmiddelen. Ook worden op scholen leerlingentrainingen uitgevoerd. In de vakanties worden Ouder & kind workshops georganiseerd om kennis te maken met de verschillende ICT-hulpmiddelen voor dyslexie.

### Kwaliteit

De kwaliteit van de cursussen/trainingen, het deel van de activiteiten waarop het door Cedeo uitgevoerde onderzoek betrekking heeft, wordt voor een belangrijk deel bepaald door het deskundige advies, de praktijkgerichte, interactieve aanpak en door de kwaliteit van de trainers. Aan hen worden hoge eisen gesteld. De trainers die momenteel in dienst zijn hebben een diverse achtergrond: orthopedagogen, een psycholoog en een kinder- en jeugdpsycholoog. Zij beschikken over een uitstekende kennis van de materie. Door de veelkleurigheid van het team is er ook sprake van veel 'onderlinge bevruchting'. Aan de verdere professionalisering van hen wordt voortdurend aandacht besteed ondermeer door trainingen. In november aanstaande wordt een training presentatietechnieken voor trainers georganiseerd. Ook externe scholing wordt naar behoefte gefaciliteerd. Nieuwe trainers worden zorgvuldig geselecteerd en begeleid. Zij doorlopen een intern traject alvorens zelfstandig aan de slag te gaan. Alle cursussen en trainingen worden geëvalueerd, zowel door de cursisten als door de trainers. Met de uitkomsten van de evaluaties wordt uiterst serieus omgegaan. Na afloop van de trainingen ontvangen de cursisten een bewijs van deelname.

### Continuïteit

Lexima heeft in de loop van haar bestaan een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd. De klantenkring is dan ook groot. Gezien het enthousiasme van de geïnterviewden, de gerichte zorg voor kwaliteit, de enthousiaste en anticiperende houding van het management en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Lexima voor de komende periode gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Van een organisatie met jarenlange expertise op het gebied van dyslexie mag men verwachten dat de trainingen optimaal aansluiten bij de doelgroep. Ontwikkelingen worden voortdurend nauwlettend gevolgd; ook treedt Lexima regelmatig met de politiek in gesprek over de regelgeving omtrent dyslexie. Onvermeld mag tenslotte niet blijven dat 10 keer per jaar een nieuwsbrief wordt uitgegeven met allerlei nieuws rondom dyslexie en dat Lexima over een Helpdesk beschikt voor ICT-ondersteuning. Lexima is tevens initiator en organisator van de jaarlijkse Nationale Dyslexie Conferentie.

## 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](http://www.cedeo.eu)