

Klanttevredenheidsonderzoek

Lexicon Trainingen

30-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Lexicon Trainingen 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
BEZOEKVERSLAG	8
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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma②			10%	40%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				50%	10%
Accommodatie④					
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer		10%		70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ③ Vier referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
 ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Lexicon Trainingen (hierna afgekort tot 'Lexicon'), geeft aan dat er al langere tijd naar tevredenheid zaken wordt gedaan met het bureau. "We werken al jaren samen. Het bevalt erg goed", zegt een referent. Enkelen lichten hun keuze voor Lexicon ieder als volgt toe: "We hebben een aantal bureaus aangeschreven. Bij Lexicon was het contact meteen goed. Je wist precies waaraan je toe was. Ze hadden een duidelijke offerte", "We hadden de keuze tussen twee partijen. De andere werd geadviseerd door mijn werkgever, maar Lexicon luisterde beter naar onze behoeften en had meer oog voor het kennen en kunnen van mensen", "Zij hadden een online mogelijkheid in tegenstelling tot andere aanbieders", "Lexicon heeft Pools-Nederlandse trainers in huis" en "Ik vind het sowieso erg prettig dat ze heel dichtbij ons kantoor zitten. Verder hadden ze precies de training in huis waarnaar wij op zoek waren." Een referent voegt nog toe: "Ik ben niet tevreden, ik ben verliefd! Over het contact, de communicatie en de oprechtheid. Het zijn geen ja- knickers. Ze denken met je mee en als niet gaat dan zeggen ze het ook."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon die de intake met de opdrachtgever verricht. “Het gesprek met de accountmanager was prettig. Hij deed precies uit de doeken gedaan wat er mogelijk was. Daarna heb ik de docent gesproken”, aldus een referent. In veel gevallen wordt er een inschalingstest van het beginniveau afgenomen. Enkele reacties: “De docent heeft de kandidaat een poosje aan de telefoon gehad en Engels met hem gesproken”, “Het niveau is vastgesteld op basis van een aantal video-calls” en “Op basis van de individuele intake met alle kandidaten heeft Lexicon niveaugroepjes samengesteld.” Een referent voegt nog toe: “Ik moest mijn verwachtingen wel een beetje bijstellen. Lexicon gaf aan dat er eerst een goede basis moest komen. Achteraf ben ik daar blij mee.”

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. Het sluit goed aan op de wensen en behoeften, zoals die in het voortraject aan de orde zijn gekomen. Men vindt over het geheel genomen dat de inhoud van de training goed omschreven wordt. De in het programma gewekte verwachtingen in overeenstemming zijn met het geleverde. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “De doelstelling wordt helder geformuleerd”, “Het sloot helemaal aan op onze wensen”, “Ze hebben precies opgeschreven wat ze in werkelijkheid ook hebben gedaan” en “Het programma was meteen goed en duidelijk. Dat had er ook mee te maken dat de behoefte van tevoren duidelijk gepeild is en er goede afspraken zijn gemaakt.” Er is voldoende ruimte voor bijstelling van het concept: “Ze hebben nog gevraagd wat ik ervan vond en we hebben daarna nog wat heen en weer gemailld over aanpassingen. Wel prettig”, “Ik had er nog een paar vragen waar ik helder antwoord op kreeg” en “Als het nodig is, wordt het meteen aangepast.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Er werd in het programma iets te veel de verwachting gewekt dat het in één keer zou lukken op de werkvloer.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het programma had wel iets meer concrete informatie mogen bevatten over de inhoud van de lessen.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Negen van de tien referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de trainingen voldoen aan de verwachtingen. De inhoud van de lessen is geheel aangepast aan de behoeften van de deelnemer(s). Enkele reacties: “De studenten zijn laaiend enthousiast”, “De deelnemer is jurist. Het spreken was bij hem inmiddels op peil dankzij Lexicon, maar hij wilde ook heel graag e-mails kunnen lezen en schrijven”, “Ik kon zelf voor een groot deel bepalen wat ik wilde leren”, “De docent begon met te informeren naar veelgebruikte woorden. De cursisten konden zelf vertellen wat ze nodig hadden” en “De deelnemer sprak geen Nederlands en moest op voor het inburgeringsexamen. Er is heel flexibel op ingespeeld. We kregen de terugkoppeling dat het boven verwachting gegaan was.” Verder zegt men: “Het is afwisselend en interactief. Er wordt gebruik gemaakt van filmpjes en verschillende werkvormen. We gaan ook uiteen in groepjes om het spreken te oefenen. Er wordt gefocust op chitchat in de supermarkt en de werkvloer” en “Het was echt maatwerk. Op een gegeven moment zijn ze gaan wandelen door de stad en hebben ze geoefend: ‘We gaan nu linksaf. Dan pakken we lijn 10. Dit is het parlamentsgebouw’ et cetera: Het alledaagse, maar dan op hogeschoolniveau.” In verband met de coronamaatregelen werd er in een aantal gevallen overgestapt naar online onderwijs. Men is hierover in grote lijnen goed te spreken: “Het verschoof allemaal online. De cursisten hadden er wel moeite mee, maar Lexicon heeft het goed opgepakt” en “Online haalt het natuurlijk niet helemaal bij live, maar ze hadden het technisch prima op orde. Ook hebben ze gezorgd voor voldoende afwisseling en interactie, door middel van rollenspellen en andere spelvormen.” Soms werden er andere oplossingen getroffen: “We hebben alle groepen opgesplitst om met zo min mogelijk mensen in een ruimte te zitten. De lessen zijn iets ingekort”, “De e-learning cursussen zien er goed uit. Het platform is prima in orde” en “Een paar van onze groepen maken inmiddels ter ondersteuning gebruik van een speciale e-learningmodule voor de voedingsindustrie. Dat werkt bij bepaalde groepen goed.” Anderen geven aan dat online onderwijs en e-learning voor hun doelgroep geen oplossing is en dat de trainingen om die reden zijn uitgesteld: “Bij Nederlands op de werkvloer gaat het voornamelijk om spreken en luisteren. Daarvoor is e-learning minder geschikt. De meeste mensen hebben de sturing van een trainer nodig. Bij grotere groepen is de praktische haalbaarheid onvoldoende. Dat begint al bij het op tijd aanwezig zijn en opstarten.”

De referent die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: “Het resultaat van de eerste training is wat tegengevallen. Ik weet niet wat de reden daarvan is geweest.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling van het programma. “De lestijd bleek te lang. Deze is na een paar lessen ingekort. Prettig dat dit zo in overleg kon” en “Ze informeren ons tussentijds regelmatig over de vorderingen van de studenten.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. “De docent is buitengewoon goed in de smaak gevallen” en “Het was een innemende persoonlijkheid. Hij was erg populair bij de deelnemers”, aldus enkelen. De docenten voldoen qua deskundigheid zowel als didactische vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen: “Het was een native speaker die heel goed kon lesgeven”, “De trainer is deskundig genoeg op elk gebied van de Engelse taal”, “Ze beheersen de Nederlandse taal goed en kunnen het uitstekend overbrengen”, “De trainers spreken zowel heel goed Nederlands als Pools, omdat ze in Nederland geboren en getogen zijn”, “De docent heeft goed op de behoeften ingespeeld” en “Mijn gevoel is dat ze echt veel kennis doorgeven.” De docenten hebben voldoende aandacht voor de individuele deelnemer: “Ze houden de deelnemer goed in de gaten” en “De trainer stemde het lesgeven af aan het cognitief niveau van de individuele deelnemer. Hij zorgt ervoor dat iedereen het maximale uit de training haalt.” Een referent toont nog zijn speciale tevredenheid over het volgende: “Wat ik mooi vind is dat Lexicon zelf bedenkt dat er af en toe van docent moet worden gewisseld om het leereffect te verhogen. Ze willen dan dat de mensen ook eens Nederlands van een ander horen.” Enkelen zetten ieder nog wel een kanttekening: “De docent spreekt zelf maar beperkt Nederlands, waardoor hij niet altijd goed de switch kan maken als iemand daar even behoefte aan heeft” en “Het aantal wisselingen van docenten door ziekte en omstandigheden lag wat hoog.”

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat uit boeken, hand-outs, digitale lesstof en films. Ook is er in sommige gevallen sprake van e-learning. Het materiaal voldoet zowel qua inhoud als qua vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het is voor een deel maatwerk. Enkele referenten: “Er zijn standaardlesboeken voor beginners zowel als voor gevorderden. Beiden voldoen goed. De inhoud is prima en ze zien er netjes uit”, “Het materiaal is goed verzorgd en wordt op tijd geleverd. De boeken voor beginners zien er eenvoudig en laagdrempelig uit”, “De docent kwam steeds met andere A4tjes met informatie naar aanleiding van wat er in de les was besproken”, “De moeilijkheidsgraad wordt aangepast aan het niveau van de doelgroepen”, “Voor gevorderden wordt vaak eigen materiaal uit de werksituatie als basis gebruikt” en “De e-learning is standaard, maar heeft de uitstraling van onze organisatie met een ‘corporate feel’. Het sluit daardoor echt aan op het niveau en de belevingswereld van de medewerker.” Een referent zet nog wel een kritische noot: “We zouden baat hebben bij een boek in het Pools, maar er zijn natuurlijk ook andere nationaliteiten.” Vier van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van online- of in-company-opleidingen.

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Zeventig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden, terwijl dertig procent een score ‘drie’ toekent. In de meeste gevallen is er sprake van een eindtoets of -beoordeling van het niveau van spreken, luisteren en/of schrijven. De opdrachtgever krijgt een schriftelijke terugkoppeling hierover, in de regel gevolgd door een mondelinge evaluatie. Vaak is daaraan een advies voor een eventuele vervolgopleiding gekoppeld. Enkele tevreden gestemde referenten: “Op basis van de eindtoetsen bekijken we of het beoogde eindniveau is behaald en waar we nog extra aandacht aan moeten besteden. Ik krijg per medewerker een terugkoppeling over de aandachtspunten en het te verwachten bereikbare niveau”, “Het positieve aan het natraject was de gedetailleerde manier van evalueren. Er werden heel concrete voorbeelden gegeven van de vorderingen van de deelnemers. Ook leerhouding en gedrag komen aan de orde” en “De adviezen van Lexicon over vervolgotrainingen blijken heel kloppend, maar Lexicon dringt nooit iets op. Vaak is hun advies zelfs om het eerst een poosje te laten inklinken.”

Een referent voegt nog toe: "Als mensen verder willen dan is daar zeker alle gelegenheid toe. Onze medewerker streeft naar perfectionering van zijn Duits. Er wordt nu een andere docent aangetrokken voor een vervolgtraining." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Ik had wel graag een test of beoordeling van het eindniveau willen hebben. Die is er niet geweest", "Het had wat intensiever gekund: We kregen een eindrapportage met cijfers, maar wat ik niet heb gehoord is welke kansen de trainers nog zagen op verbetering op de werkvloer" en "Wij kregen de indruk dat de docent bij de deelnemers de verwachting had gewekt dat er een vervolg zou komen, zonder overleg met ons. Dit hebben we achteraf wel goed kunnen doorspreken." Een referent toont zich nog in het bijzonder tevreden over de nazorg: "De medewerker die de training had gevolgd vertrok plotseling naar het buitenland. De trainer heeft nog zijn best gedaan om hem te bereiken." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zijn de referenten positief: "De deelnemers en de direct leidinggevenden zijn zeer tevreden", "Op de werkvloer ziet men veel vooruitgang", "Ik heb geen talenknobbel, maar ik ben blij met wat er is blijven hangen. Mijn zelfvertrouwen is toegenomen", "De kandidaat was snel op hoog niveau, zonder noemenswaardig accent", "De kandidaat moest Nederlands als vreemde taal leren en is daarin uitstekend geslaagd", "We merken duidelijk dat de mensen zijn vooruitgegaan. De meesten hadden genoeg aan de basis cursus. Enkeligen hebben nog een individueel traject nodig gehad" en "Vooral de tweede ronde heeft heel veel effect gehad. De mensen zijn veel zelfverzekerder en durven nu echt een gesprek in het Nederlands met je aan." Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: "Door de coronamaatregelen zijn sommigen trajecten onderbroken" en "De eerste training was wat minder effectief dan we gehoopt hadden."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten goed te spreken over de organisatie en administratie. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de snelheid van handelen. De facturering levert over het geheel genomen geen problemen op. Lexicon stelt zich naar de mening van de meeste referenten klantvriendelijk en flexibel op. Enkele referenten: "Je krijgt snel antwoord op je vragen", "Ze volgen dingen goed op en staan open voor verbeteringen. Het contact is heel goed", "De offerte ligt meteen klaar. Je krijgt ook altijd direct de vraag of er nog aanpassingen nodig zijn. Is dat het geval, dan heb je die binnen een dag in de mailbox", "De presentielijsten zijn tiptop in orde. Ze hebben daar een goedwerkend digitaal systeem voor", "Onze organisatie is nogal bureaucratisch en lastig met betalen. Lexicon zit er bovenop om de facturen goed aan te leveren" en "Omdat we van onze kant niet zeker wisten of het tweede deel van de cursus kon doorgaan, hebben we in overleg het contract in tweeën geknipt. Toen we het tweede deel cancelden, hoefden we dit niet te betalen." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Er was een tijdlang gedoe met de facturen en de communicatie hierover verliep niet altijd even vriendelijk."

Relatiebeheer

Bijna alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het relatiebeheer; er wordt één score 'twee' toegekend. Een enkeling ontvangt zo nu en dan een nieuwsbrief. "Er staat informatie in over subsidies en dergelijke. Er was ook een keer een uitnodiging voor een jubileum," zegt een referent. Ook is er sprake van persoonlijk contact: "Ze onderhouden nog steeds contact met ons door af en toe te bellen en ons te helpen met vraagstukken. We kunnen altijd bij hen terecht", "Voorafgaand aan de coronacrisis kwamen ze weleens langs" en "Als ze iets nieuws starten dan lichten ze ons in. Ze zijn nu met een e-learning programma voor Engels bezig en daarin word ik meegenomen." Een overigens tevreden gestemde heeft nog een verbeterpunt: "Ik merk dat ze weleens de vraag bij ons neerleggen of wij een vervolgtraject willen starten, maar ik zou liever willen dat ze proactief met een advies en een offerte kwamen. Op dit punt valt er denk ik voor hen nog winst te behalen." De referent die niet tevreden is, motiveert zijn oordeel als volgt: "We hebben helemaal niets meer van hen gehoord. Een belletje zou wel fijn zijn geweest. Vroeger hadden we altijd nog even contact."

Prijs-kwaliteitverhouding

Terwijl zeventig procent van de referenten (zeer) tevreden is over de prijs-kwaliteitverhouding, kent dertig procent een score 'drie' toe. Enkele tevreden reacties: "Ik heb de prijzen vergeleken met andere aanbieders en die zijn uitstekend" en "De prijzen zijn goed in balans met de kwaliteit", "Onder aan de streep kom je per werknemer zeker positief uit", "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend" en "Ik hoef niet te leuren bij mijn managers. Dat zegt op zich al genoeg." Degenen die zich niet geheel tevreden tonen, geven hiervoor ieder de volgende reden: "De kwaliteit is goed maar de prijs is erg hoog", "We krijgen subsidie maar het blijft een hoop geld" en "De oorspronkelijke tarieven liggen erg hoog."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien geïnterviewden zijn positief in hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Lexicon. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend, om redenen die genoemd zijn bij de voorgaande onderdelen. Men looft Lexicon in de eerste plaats om het maatwerk: "Er wordt echt naar onze wensen gekeken en het aanbod wordt daarop afgestemd", "Ze spelen prima in op onze behoeften" en "Ze zijn echt komen kijken in de productie om zich een beeld te vormen van de werkzaamheden, de contacten en waar mensen tegenaan lopen. Inmiddels kennen ze onze organisatie goed. Dat alles maakt dat het maatwerk is." Ook de klantgerichtheid en goede communicatie wordt meermaals als pluspunt aangemerkt: "De terugkoppeling is heel prettig en professioneel", "Het persoonlijke contact en de korte lijntjes zorgen ervoor dat afspraken goed verlopen", "Ze betrekken de medewerkers er goed in. Ze informeren ons ook uitgebreid", "Zijn ontzorgen ons van A tot Z. Ze denken mee over de tarieven en de planning, zorgen voor presentielijsten en hebben Pools-Nederlandse docenten in huis gehaald" en "Ze denken mee over oplossingen voor ons volcontinuë rooster en checken goed het niveau van de medewerkers. We hebben er weinig omkijken naar." Ook de kwaliteit van de docenten wordt geprezen: "De docent is allround deskundig en zeer gericht op de behoeften van de deelnemers" en "De medewerkers zijn alleen maar lovend over de docent!" Met uitzondering van de neutraal gestemde, tonen alle referenten zich zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van Lexicon aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Lexicon Trainingen op 30-03-2021.

Algemeen

Lexicon Trainingen, opgericht in 1994, verzorgt Taaladvies & Taaltraining. Met functiegerichte trainingen op maat, leert Lexicon deelnemers de juiste kennis en vaardigheden om in de praktijk overtuigend te kunnen communiceren. Iedere training wordt op maat samengesteld omdat elke organisatie uniek is en andere opleidingsdoelstellingen formuleert. Interventies zijn gericht op elk niveau en toegespitst op de diverse functies in organisaties of bedrijven. Een traject begint met een uitgebreide intake; zowel met de opdrachtgever als de individuele cursist. Op die manier krijgt men een goed beeld van de opleidingswensen, kan er nadrukkelijk ingezoomd worden op de leerbehoefte en er een bijdrage geleverd worden aan het eind- en bedrijfsresultaat. Met landelijke dekking en de incompany maatwerk taal- en/of communicatietrainingen, speelt Lexicon in op de behoefte van de opdrachtgevers.

Kwaliteit

Continuïteit, kwaliteit, flexibiliteit, het inspelen op vragen en het snel van start kunnen gaan, maakt Lexicon al 27 jaar een gewaardeerde partner. Naast trainingen in de betreffende taal, besteden docenten ook veel aandacht aan de culturele context. Naar de mening van Lexicon is taalbeheersing de basis. Voor een succesvolle internationale samenwerking is volgens hen ook kennis van de cultuur belangrijk. Om draagvlak binnen de organisatie te creëren, evenals borging van het geleerde in de praktijk, betreft Lexicon de leidinggevenden actief binnen het leerproces. Voor de verschillende trajecten werkt het bureau met een flexibele groep trainers, allen zzp-er. Met het merendeel van deze groep werkt Lexicon al jaren samen. Alle trainers zijn onderwijsbevoegd en beschikken over de juiste kwalificaties. In de samenwerking met trainers verwacht het bureau van trainers dat zij betrokken zijn bij Lexicon, het vakgebied én de opdrachtgever. Nauwgezet houdt men contact met de opdrachtgever om, ook tussentijds, te bekijken of alles volgens afspraak en naar wens verloopt. Indien nodig stelt Lexicon zich flexibel op en weet men snel en accuraat te schakelen.

Continuïteit

Dankzij de focus op kwaliteit én de zorgvuldige monitoring van de vraag vanuit de markt, wordt Lexicon al jaren als een deskundige en betrouwbare partner gezien. Het bureau is continu in ontwikkeling. Innovatieve leermiddelen worden, daar waar dat mogelijk is, verder verfijnd en ingezet. Maatwerkopdrachten blijven de belangrijkste basis voor de dienstverlening. Lexicon is lid van de NRTO (Nederlandse Raad voor Training & Opleiding) en partner binnen het 'Taalakkoord'. 'Taalakkoord' is een initiatief van het Ministerie van SZW met als doelstelling het verbeteren van het Nederlands op de werkvloer door kennis en ervaringen te delen. Cedeo verwacht dat, gezien de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de wederom positieve score van het klanttevredenheidsonderzoek en de focus op kwaliteit, de continuïteit van Lexicon voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Vanwege de persoonlijke benadering en de oprechte interesse in mensen en organisaties, wordt Lexicon door opdrachtgevers als een gewaardeerde samenwerkingspartner gezien. Lexicon verdiept zich in de organisatie van de opdrachtgever, de sector waarbinnen men opereert en de veranderende behoeften in het kader van leertrajecten. Daarmee kan het bureau de interventies op een succesvolle manier vormgeven en maximaal laten aansluiten op de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Met deze flexibele, betrokken en bedrijfsgerichte aanpak is Lexicon in staat de gewenste resultaten te bereiken. Lexicon onderzoekt in samenwerking met studenten of het in de toekomst mogelijk is om haar e-learning te verrijken met artificial intelligence. Het doel is om nog vak- en functiegericht aan de slag te gaan en zodoende specifiek maatwerk te kunnen gaan leveren.

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 Corporate

Deze 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