

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Ortho Health Foundation

13-12-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Ortho Health Foundation 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>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</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, 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 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders			20%	10%	70%
Trainingsmateriaal			40%	10%	50%
Accommodatie②				20%	50%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Drie referenten geven geen score op accommodatie

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de open trainingen van Stichting Ortho Health Foundation (hierna SOHF te noemen), tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Sommigen delen mee dat zij de informatie over SOHF uit hun netwerk hebben gekregen; anderen hebben in een eerder stadium één of meerdere cursussen en/of meerdaagse opleidingen bij hen gevolgd. Uit de interviews blijkt dat men zich op een eenvoudige manier in kan schrijven en dat er vervolgens snel een bevestiging volgt. Enkele uitspraken ter toelichting: "Ik heb een aantal partijen met elkaar vergeleken. Zij komen professioneel over. En een bijkomend voordeel is dat je meerdere specialisaties bij hen kunt afnemen", "Een familielid heeft bij hen een cursus gevolgd en heeft SOHF aan mij aanbevolen", "Ik heb al meerdere trainingen bij hen gedaan in het kader van bijscholing" en "Omdat ik de docenten ken vanuit eerdere ervaringen, kom ik altijd graag bij hen terug."

### **Opleidingsprogramma**

De informatie over het trainingsaanbod bekijken de referenten op de website of zij ontvangen dit via nieuwsbrieven. Zij ervaren alle communicatie als helder en duidelijk. Dat geldt ook voor de prijsstelling. Zoals één van hen het verwoordt: "Ik heb het programma via de website bekeken. De informatie klopt met hoe ik de uitvoering heb ervaren. Alles is duidelijk verwoord. Daarnaast ontvang ik ook regelmatig aparte mailingen met het aanbod. Daar kijk ik altijd met interesse naar." Andere respondenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Dat maakt dat allen een (zeer) tevreden score toekennen op dit onderdeel.

### **Uitvoering**

De trainingen en cursussen kennen een goede balans tussen theorie en praktijk, hoewel sommigen aantekenen dat er weinig interactie in de programma's zit. Wel geeft men aan dat er vragen gesteld kunnen worden en dat deze op een afdoende manier worden beantwoord. Uit de gesprekken blijkt dat sommigen een meerdaagse opleiding hebben gevolgd en anderen aan een kortere cursus op een bepaalde specialisatie hebben deelgenomen. De in dit onderzoek betrokken trainingen zijn zowel klassikaal als online uitgevoerd. "Er is veel theorie voorbijgekomen en weinig interactie. Dat heeft ook met het karakter van de training te maken. De trainer heeft eveneens casuïstiek ingebracht en het geheel is voornamelijk plenair behandeld", "Er zijn voornamelijk slides met theorie getoond. Daarnaast zijn onderzoeksresultaten besproken" en "Alle deelnemers zijn van ongeveer hetzelfde niveau. Dat is prettig. Qua inhoud, opbouw en tijdsduur zit het goed in elkaar", geven enkele respondenten ter toelichting aan. Acht van de tien referenten tonen zich dan ook (zeer) positief op dit onderdeel. Twee van hen zijn neutraal gestemd en verklaren het volgende: "De dagen zijn erg vol. Het programma had wat mij betreft langer mogen. Daarnaast is het mij opgevallen dat wanneer je meerdere trainingen bij hen volgt, er behoorlijk wat overlap in de programma's zit en dus veel herhaling. Dat is jammer want ik had graag wat dieper op onderwerpen in willen gaan" en "Ik vind het geheel erg theoretisch. Meer casuïstiek en praktijkvoorbeelden vanuit de deelnemers is wat mij betreft van toegevoegde waarde maar dat miste ik."

### **Opleiders**

De trainers zijn deskundig en betrokken. Dat wordt door meerdere referenten bevestigd. SOHF werkt met experts op een bepaald vakgebied die de deelnemers meenemen door de stof. Twee respondenten plaatsen een kanttekening die vooral met het gemis aan interactie te maken heeft: "Er is weinig interactie en dat mogen de trainers van mij meer stimuleren. En het zou ook handig zijn als ze vooraf peilen wat de voorkennis is zodat ze beter kunnen aansluiten op de groep" en "Het is vooral zitten en luisteren. De trainer geeft veel feitelijke informatie waardoor de rode draad af en toe zoek is." Dat is de voornaamste reden voor het feit dat zij tevreden noch ontevreden zijn. Anderen lichten het als volgt toe: "De docent is deskundig en prettig in de omgang. Hij weet een veilige omgeving neer te zetten", "Je kunt veel vragen stellen en krijgt duidelijke antwoorden", "Fijn dat de trainer ook het tempo erin weet te houden" en "Het zijn deskundige en competente mensen die ook een goede sfeer weten te creëren."

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn vier respondenten neutraal gestemd. Zij verklaren: "De theorie staat soms moeilijk verwoord en bevat tegenstrijdigheden. En het sluit niet helemaal aan op mijn behoefte. Dat betekent dat ik zelf verder op onderzoek moet", "Het tempo is dusdanig hoog dat ik onvoldoende tijd heb om zelf nog dingen op te zoeken", "De theorie is wat magertjes als je alleen de sheets krijgt" en "Het trainingsmateriaal bevat veel taalfouten. Dat mag eens geredigeerd worden." De andere zes tonen zich wel content over het verstrekte materiaal en geven aan dat zij het ook als naslagwerk gebruiken. "De uitgereikte map is prima te hanteren en fijn dat ik daar meteen aantekeningen in kan maken" en "Er is voldoende materiaal online beschikbaar. Eventueel kun je dat zelf uitprinten. En je krijgt ook een syllabus", verklaren twee referenten in dit kader.

### **Accommodatie**

Bij drie referenten heeft de cursus online plaatsgevonden. Hierdoor geven zij geen oordeel op dit onderdeel. De anderen maken melding van de locatie van Vitakruid die wordt ingezet voor trainingen. Zij ervaren die accommodatie als toereikend en goed geoutilleerd. Alle trainingsfaciliteiten zijn in orde. Dat geldt ook voor de bereikbaarheid en de parkeermogelijkheden. Eén van hen verwoordt zijn mate van tevredenheid als volgt: "Ik vind het een hele fijne locatie en alle voorzieningen zijn in orde. Ook de lunch is prima verzorgd."

**Natraject**

Het natraject, zoals SOHF dit vormgeeft, stemt negen van die tien referenten tevreden en zeer tevreden. Enkelen geven aan dat zij een evaluatieformulier hebben gekregen; anderen melden dat er mondeling na afloop is gesproken. Ook zijn er cursisten die zich dit niet herinneren. Bij enkele trainingen wordt er een toets afgenomen maar in de meeste gevallen is dat niet zo. Wel krijgt men een bewijs van deelname of een certificaat. “Ook is een aardige attentie opgestuurd”, vertelt een geïnterviewde. Op de vraag wat de trainingen hebben opgeleverd, antwoordt men onder meer: “Ik heb extra kennis meegekregen en handvatten voor toepassing”, “Ik gebruik het ook echt in mijn praktijk” en “Mijn cliënten kan ik nog beter begeleiden.” Eén referent is neutraal en meldt: “Ik miste de tips voor toepassing in de praktijk.” Ook een tevreden respondent plaatst een kanttekening: “Het was mij vooraf niet duidelijk hoe registratie in het register zou verlopen. Dat had nog wel wat voeten in de aarde.”

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van SOHF zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Men is van mening dat SOHF snel en makkelijk bereikbaar is, zeker per mail. Ook wordt verteld dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat alles tijdig wordt verstuurd. Zoals één van hen zegt: “Het is erg persoonlijk.” Een tweede: “Ze sturen reminders en relevante mails ter voorbereiding op de cursusdagen.” Ook blijkt uit de gesprekken dat men helder en duidelijk communiceert. Tot slot merkt een geïnterviewde op: “Je wordt snel en vriendelijk te woord gestaan.”

**Relatiebeheer**

Dat SOHF het relatiebeheer goed op orde heeft, blijkt uit de positieve scores die worden gegeven. Cursisten ontvangen nieuwsbrieven en dat is voor hen voldoende. Ook krijgen zij nog aparte mails toegestuurd. De meesten geven aan een actief relatiebeheer niet op prijs te stellen omdat zij hen zelf weten te vinden. “De website is duidelijk. Daar vind ik alle informatie die ik nodig heb”, zegt een respondent ter toelichting. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Ook geeft één van hen nog een tip: “Wellicht kan de informatieverstrekking nog wat meer worden toegespitst op kinderen.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Een referent is ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding omdat hij er te weinig uitgehaald heeft. Hij licht het als volgt toe: “De basiscursus vind ik goed maar de specialisaties zijn minder van toegevoegde waarde voor mij.” Anderen melden kort en krachtig: “De verhouding is prima in balans”, “De prijzen zijn redelijk” en “Het is goed en netjes.” Ook zegt een geïnterviewde: “De cursussen zijn best prijzig maar het is het waard.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen in zijn totaliteit en de samenwerking met SOHF. Als positieve punten benoemt men onder meer dat ter plekke alles goed is geregeld, dat de communicatie helder is en dat SOHF als een flexibele organisatie wordt gezien. Enkele uitspraken: “Het aanbod is breed en sluit aan bij de vraag. De manier van lesgeven spreekt mij aan”, “De inhoud en toepasbaarheid”, “Ik vind hen accuraat, netjes en correct” en “Docenten zijn deskundig en de hele organisatie eromheen is goed. Ook geven ze soms gratis webinars.” Enkelen melden het op prijs te stellen als zij in de toekomst via het STAP-budget kunnen deelnemen. Tot slot geven allen aan dat zij SOHF van harte aanbevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Stichting Ortho Health Foundation op 13-12-2022.

### Algemeen

Als orthomoleculair kennisinstituut maakt SOHF kennis inzichtelijk en deelt deze met professionals uit de zorg. Zo wil zij bijdragen aan een bredere visie op het gebied van geneeskunde. Inmiddels bestaat het instituut 10 jaar, heeft zij 41 opleidingen ontwikkeld en meer dan 10.000 professionals begeleid. Alle actuele kennis wordt direct vertaald in het opleidingsaanbod en de online informatievoorziening. Mede dankzij de verschillende kennisniveaus is er voor de cursisten altijd een passend aanbod beschikbaar.

### Kwaliteit

SOHF werkt al jaren met een team van freelance docenten. Zij kennen verschillende achtergronden in de orthomoleculaire, natuurgeneeskundige en reguliere zorg. Tevens beschikken zij over een master-degree en staan mede daardoor boven de stof. Een uitgebreide screening aan de voorkant zorgt voor een hoog kennisniveau waarbij tevens vaardigheden op het gebied van lesgeven aan de orde komen. Het lesmateriaal wordt uiterst zorgvuldig samengesteld, in samenwerking met de docenten en onder begeleiding van een Research & Development team. Met de trainers werkt SOHF als partners samen ter bevordering van de ontwikkeling van het vakgebied. Alle opleidingen worden nauwkeurig gemeten. Volgens vaste procedures spreekt men de resultaten intern door in het werkoverleg. Ook inventariseert men de bevindingen van de docenten wat ten gunste komt van de kwaliteit van de basistrainingen en het specialisatie aanbod.

### Continuïteit

De organisatie heeft, ten tijde van Corona, direct kunnen schakelen naar online aanbod. Dat werd door de deelnemers gewaardeerd waardoor SOHF veel nieuwe klanten aan zich heeft weten te binden. Daarnaast richt men de focus eveneens op het aanboren van nieuwe markten en wordt het budget voor marketinginspanningen geïntensiveerd. Klantgerichtheid vormt daarbinnen een belangrijk aandachtsgebied dat in het hele bedrijf wordt doorgevoerd volgens opgestelde vaste procedures en werkprocessen. Eveneens richt men zich op verdere verfijning van de digitale leeromgeving door steeds meer opleidingen ook op deze manier aan te bieden. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SOHF voor de komende periode bij trainingen in het open aanbod, voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Bij SOHF staat kwaliteit hoog in het vaandel. Dat vertaalt zich in de totale interne organisatie en in het opleidingsaanbod. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, prijzen de deskundigheid van de docenten alsmede de totale organisatie eromheen. Eveneens zijn zij van mening dat de kennis aansluit bij de toepassing van het vakgebied in de praktijk.



## 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](http://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