

Klanttevredenheidsonderzoek

Denkfysio

15-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Denkfysio 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②			10%	50%	10%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten hebben de trainingen van Denkfysio via social media gevonden. Anderen hebben de tip gekregen van een collega die al eerder trainingen had gevolgd bij het instituut of hebben zelf op het internet gezocht. Meerdere redenen komen uit de vraaggesprekken naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede recensies, de accreditatiepunten, de goede sprekers en het aansprekende onderwerp. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ik werk met COVID-19-patiënten en daar paste hun webinar bij", "Ze hebben altijd goede thema's en het is in de buurt en goed te bereiken met het openbaar vervoer", "Ze hadden een spreker waarvan ik heel graag een training zou willen meemaken en het was in de buurt", "Ze verzorgen geen standaardcursussen. Het is bij hen altijd wel out-of-the-box en ze komen met nieuwigheden. Dat trekt mij aan" en "Ik ben schoudertherapeut en daar paste het onderwerp 'the painful shoulder' goed bij." Het inschrijven voor de trainingen via de website verloopt heel gemakkelijk en soepel en alle informatie over de cursus met cursusdata, locatie en programma wordt duidelijk aangegeven. Bij allen heerst tevredenheid over de manier waarop Denkfysio het voortraject geregeld heeft.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn goed te spreken over het opleidingsprogramma bij Denkfysio. Op de website van het instituut is een duidelijk verhaal te vinden over de cursus en wat men ervan kan verwachten, zodat vooraf de juiste keuze gemaakt kan worden. Men noemt de website dan ook informatief, helder en gebruikersvriendelijk. De kosten van de cursus zijn van tevoren bekend en staan duidelijk vermeld op de website van Denkfysio.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trainingen. De trainingen voldoen aan de verwachtingen van de geïnterviewden. Zij noemen de uitvoering leerzaam, interessant en praktisch toepasbaar. Ook de theoretische grondslag en de interactieve uitvoering zijn belangrijke pluspunten. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: “Het was inhoudelijk sterk met kwalitatief hele goede mensen die met hun kennis up-to-date zijn”, “Ik kan het toepassen in mijn dagelijks werk en het niveau van de cursus was hoog genoeg. Er werden geen open deuren ingetrapt”, “Ze maken gebruik van de wetenschap en kijken out-of-the-box. Het zorgt voor betere fysiotherapeuten. Met mijn tweeëndertig jaar ervaring ben ook ik anders gaan kijken naar de dingen”, “De online variant heeft mij de nodige nieuwe informatie en inzichten gebracht, waar ik wat mee kan”, “Ik vond het een hele goede tweedaagse cursus. De eerste dag was voornamelijk theorie en de tweede dag kon heel interactief geoefend worden met een acteur. Daarbij werden drie casussen behandeld met een eerste gesprek, de anamnese en het behandelplan. Na afloop kon je dan elkaar feedback geven”, “Het was interessant en paste bij mijn verwachtingen. Het heeft mij meer kennis en praktische handvaten gegeven”, “Ik vond het een duidelijk verhaal met een goede structuur en opbouw. Ook fijn was dat je met elkaar kennis kon delen. Ik heb de bevestiging gekregen dat ik best goed bezig ben” en “Het heeft mij gebracht wat de titel van de training al aangaf. Het heeft de complexe schouderproblematiek meer versimpeld en ik vond het heel interessant.”

Opleiders

Met grote tevredenheid kijken de referenten terug op de kwaliteit van de trainers en sprekers die door Denkfysio zijn ingezet. Zij noemen hen kundige en goede sprekers die het verhaal goed af kunnen stemmen op de groep. Enkele uitspraken die passen bij deze positieve beoordeling: “Er was een docent en een acteur en beiden vond ik heel goed. Heel prettig vind ik dat er ook altijd iemand van de organisatie bij is op de cursusdag. Als er dan problemen zijn, bijvoorbeeld met de ICT, kan dat gelijk opgelost worden”, “Bij de drie onderdelen waren er meerdere sprekers en ze hadden allemaal een hoog niveau. Het waren artsen en een fysiotherapeut die echt weten waar ze het over hebben”, “Ze zijn up-to-date op hun vakgebied. Bij pijn educatie moet je ervoor zorgen dat het niet een trucje wordt en ze hadden een goed verhaal” en “Het niveau is erg hoog met een goede wetenschappelijke onderbouwing. Ze zijn heel interactief bezig met de nodige humor en veel kennis van de praktijk.”

Trainingsmateriaal

In meerderheid laten de respondenten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over online lesmateriaal, powerpointpresentaties en hand-outs. Enkele citaten: “Het was een webinar en alle informatie met de presentaties van de sprekers was online beschikbaar” en “We hadden de powerpointpresentaties en op de dag zelf kregen we op papier oefeningen. Na afloop kregen we ook nog artikelen opgestuurd.” Een van hen vertelt over slides die niet de goede versie hadden en dat het toch wel heel veel lesstof was. De hand-outs van de praktische onderdelen vond hij prima. Alles bij elkaar geeft hij een score drie voor dit onderdeel.

Accommodatie

Bij drie van de geïnterviewden heeft de training online plaatsgevonden en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. Over de accommodatie die door Denkfysio is verzorgd zijn de meeste andere referenten goed te spreken. De accommodatie is van goede kwaliteit met prima lesruimtes en goede voorzieningen, zoals voldoende parkeergelegenheid en goede catering. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ik heb ervaring met zowel hun eigen accommodatie als andere locaties waar ze cursussen hebben gehouden en het is altijd netjes en goed voor elkaar”, “Het was dichtbij het station gelegen en dat vind ik heel prettig. Verder was alles prima geregeld op de locatie” en “Het was een mooie ruimte in een mooi gebouw met goede catering.” Een van hen geeft een neutrale score. Hij vond het een gezellige locatie en een prima ruimte, maar hij vond het wat minder passen bij het onderwerp ‘muscle injuries of the lower limb’.

Natraject

Over het natraject bij het instituut laat men zich tevreden tot zeer tevreden uit. De trainingen worden afgesloten met een certificaat van deelname. Over het algemeen zijn er ook accreditatiepunten verbonden aan de cursus en de registratie van deze punten verloopt volgens de geïnterviewden soepel en correct. Een van hen vertelt in dit kader dat de punten binnen een week waren bijgeschreven. Naderhand wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de cursus en de docenten in de vorm van een evaluatieformulier via de e-mail. Meerdere respondenten vertellen dat er na afloop altijd nog ruimte is om vragen te stellen. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de cursussen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het instituut is volgens allen goed op orde. De bereikbaarheid van het instituut noemt men prima en er wordt snel gereageerd op vragen via de e-mail. Ook spreekt men over heldere communicatie over alles rondom de training. Ter illustratie: "Toen een cursus door omstandigheden niet is doorgegaan, is dat netjes gecommuniceerd en kreeg je direct de keuze om het geld teruggestort te krijgen" en "Er werd een keer een training verzet en toen kon ik kiezen voor een andere cursus of later alsnog deze training volgen." Alle informatie over de cursus is helder en is op tijd beschikbaar voor de deelnemers. De afspraken worden netjes nagekomen en de facturen komen overeen met de prijsopgave vooraf. Alles bij elkaar wordt er dan ook gesproken over een professioneel trainingsinstituut.

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over de manier waarop Denkfysio de relatie met de klant onderhoudt. Er worden nieuwsbrieven en mailings verstuurd, waarin de nieuwe ontwikkelingen en cursussen worden behandeld. Enkele citaten die passen bij de positieve beoordeling: "Ze enthousiasmeren je voor de cursussen met de nieuwsbrief die ze regelmatig sturen", "Naast de nieuwsbrief zijn ze actief op social media, zoals Instagram. Ook hebben ze soms acties met gratis aanbiedingen" en "Ze komen met goede en interessante informatie via mailings."

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut. Zij noemen de prijs acceptabel, goed en reëel en ze vinden de verhouding met de geleverde kwaliteit prima. Enkele uitspraken: "Ik vind het prima. Je krijgt heel veel informatie voor je geld en sommige andere instituten zijn veel duurder", "Soms is het best kostbaar, maar vergeleken met anderen zijn ze niet duurder en ze hebben altijd docenten van goede kwaliteit" en "Het is voor Nederlandse begrippen een normale prijs, maar ik vind het toch wel erg aan de prijs in vergelijking met trainingen in het buitenland."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen. Ook de samenwerking en het contact met het instituut wordt positief beoordeeld. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de inhoud van de trainingen, de kwaliteit van de docenten, de heldere communicatie van het instituut en de goede bereikbaarheid van de accommodatie. Enkele citaten ter illustratie: "Het is een cursus waarin out-of-the-box wordt gedacht. Verder was de locatie heel prettig. De lunch werd ergens anders geserveerd, waardoor je er echt even uit bent", "Ze zijn vernieuwend maar wel binnen de wetenschappelijke kaders", "Er is een goede afwisseling in het programma door de sprekers met verschillende expertise", "Denkfysio heeft heel erg de benadering van nu, van de jonge fysiotherapeut. Het is wetenschappelijk onderbouwd en steeds meer gericht op sport", "Alles is keurig georganiseerd met prima verzorging door de dag heen en een goede lunch. Ik vind dat ze ook naar de klant luisteren met hun aanbod aan trainingen" en "Sterk is voor mij de belichting van het theoretische aspect van de materie en ook de praktijkkennis van de sprekers vind ik een goed punt." Naast de sterke kanten is gevraagd of er ook eventuele verbeterpunten te benoemen zijn. Een van de geïnterviewden geeft in dit kader aan dat hij de meeste leuke cursussen heeft gehad en pleit voor een vernieuwd aanbod. Een ander meent dat je aan het einde van de cursusdag misschien nog wat meer met elkaar zou kunnen sparren en een derde referent geeft de tip om misschien nog wat meer gebruik te maken van de nieuwste ontwikkelingen. Men is bereid om de cursussen van Denkfysio aan anderen aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Denkfysio op 15-12-2022.

Algemeen

Denkfysio organiseert scholingen voor en door specialisten en profileert zich als online platform en community voor Nederlandse fysiotherapeuten. Men verbindt professionals met een aantrekkelijk en onderscheidend programma aan opleidingen met inspirerende sprekers uit binnen- en buitenland. Jaarlijks verzorgt men een vijftigtal opleidingen. Met de focus op de nieuwste ontwikkelingen wereldwijd en een scherp oog op de huidige aanpak brengt Denkfysio onderwijs, wetenschap en de praktijk bij elkaar. Het doel is de doelgroep scherp te houden en te investeren in de toekomst van het vakgebied. Denkfysio is gevestigd in Nijmegen. Het aanbod bestaat o.a. workshops en geaccrediteerde nascholingen voor fysiotherapeuten. Naast het open opleidingsaanbod kan er indien gewenst maatwerk of in-company opleidingen worden verzorgd. Het Cedeo-onderzoek richt zich uitsluitend op de opleidingen met open inschrijving. De uitkomsten zijn besproken met Bart Roelofs (Oprichter Denkfysio/sportfysiotherapeut).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Denkfysio hoog in het vaandel. Men beschikt over een groot netwerk van sprekers en/of trainers. Voor allen geldt dat zij affiniteit hebben met het werkveld of graag kennis delen. Onderling ontmoet men elkaar regelmatig in het werkveld of via het netwerk. Individueel, op het moment dat één van hen ingezet wordt voor een programma, vindt er een briefing plaats waar de verwachtingen worden besproken en de didactische invulling wordt uitgesproken. De sprekers en trainers die door Denkfysio worden ingezet, zijn allen professionals uit de praktijk. Zij behoren tot de top in hun vakgebied en kunnen kennis en aansprekende voorbeelden uit de praktijk inbrengen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet bewaakt. Zo worden alle programma's geëvalueerd. Continue wordt de tevredenheid getoetst, ook tussentijds, formeel en informeel. Deze evaluaties vormen de basis voor het monitoren van de kwaliteit. Eventuele feedback wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

Denkfysio opereert in een werkveld dat continu in beweging is. Door een collectief te vormen met een grote groep professionals worden uitdagingen en knelpunten in de praktijk sneller gesignaleerd en opgepakt. Bij de community van Denkfysio staat innovatie voorop. Men streeft ernaar energieke en gedreven professionals met elkaar te verbinden om zorg op eigen wijze te verbeteren en te veranderen. Denkfysio biedt onderscheidende programma's waarbij de ontwikkeling van professionals centraal staat. Denkfysio monitort nauwgezet de doelgroep en de klantvragen. Inmiddels kent men een stabiele afname van de programma's. De kennisoverdracht, praktijkgerichtheid, de goede organisatie en de kwaliteit van de sprekers/trainers worden gezien als pluspunten van Denkfysio. Mede hierdoor weten veel deelnemers de weg naar hen te vinden. De kwaliteit van dienstverlening, de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Denkfysio voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Denkfysio wordt geprezen om de aantrekkelijke en onderscheidende programma's voor professionals. Men verbindt professionals en biedt interessante programma's met inspirerende (internationale) sprekers. Ook bouwt men aan een grote online community van fysiotherapeuten. Denkfysio streeft ernaar om met het scholingsaanbod de zorg op eigen wijze te 'reframen'. Het doel van de programma's is verdere professionalisering met veel aandacht voor de praktijk en het delen van kennis.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo