

Klanttevredenheidsonderzoek

VUmc Academie

02-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VUmc Academie vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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 jaaromzet 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%		30%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering		10%	10%	30%	50%
Opleiders③			10%	10%	70%
Trainingsmateriaal④				60%	30%
Accommodatie⑤					10%
Natraject			20%	20%	60%
Organisatie en Administratie			10%	10%	80%
Relatiebeheer⑥				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%	10%	20%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Negen referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrainingen van VUmc Academie Amsterdam (hierna te noemen: VUmc) beoordeeld. Tien referenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Op één referent na, geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Eén referent geeft een negatieve score. Eén referent scoort niet. Hij is niet bij het voortraject betrokken geweest. De meeste referenten werken al langer samen met VUmc; ook op andere terreinen. Daar vloeit logischerwijs uit voort dat ook de trainingen die zij bieden bij hen worden afgenomen. Opdrachtgevers kiezen voor incompany trajecten wanneer het om meerdere deelnemers gaat of omdat er specifieke organisatie-elementen in de training aan de orde moeten komen. Zij geven aan dat de contactpersoon van VUmc in het voortraject goed luistert naar, en meedenkt over de opleidingsbehoefte. Ook wordt er goed gekeken naar de samenstelling van de groep waardoor er op het juiste niveau kan worden ingestoken. Daardoor zijn er echte maatwerktrainingen ontstaan. Veelal is degene die in het voortraject de gesprekken voert ook de uitvoerende trainer.

Criteria die bij de keuze voor VUmc een rol spelen zijn het feit dat de organisatie veel kennis heeft, zij meedenken over de opleidingsvraag en dat de prijs van de trainingen in verhouding is met de geleverde kwaliteit. Referenten vertellen: "Wij hebben een aantal partijen in het voortraject uitgenodigd. VUmc sprak meteen aan. Zij snappen ons en spreken dezelfde taal. Wij hadden al goede ervaringen met hen. Er is gekeken waar de nadruk in het programma op moest komen te liggen. En naar welke documenten wij in de organisatie gebruiken", "Het opleidingsprogramma is volledig op maat gemaakt voor onze organisatie. Wij sturen ook patiënten door naar VUmc en hebben daarom voor hen gekozen. Ze zijn voortvarend aan de slag gegaan. Door corona hebben wij alles via de mail geregeld. Dat is goed gegaan. Er is goed geluisterd naar de vraagstelling" en "De samenwerking met VUmc is historisch gegroeid. In de regio zijn zij de beste aanbieder als het gaat om palliatieve zorg. Hun methodieken sluiten goed aan. Bovendien is de opleiding die zij bieden een erkende opleiding voor het kwaliteitsregister." Eén referent is echter ontevreden over het voortraject. Hij heeft weliswaar een goed voorgesprek gehad waarin de behoefte aan een praktijkopleiding goed is besproken. Vervolgens is zijn aanspreekpunt vertrokken bij VUmc en bleek de training weinig op de praktijk gericht. Er is naar zijn mening in het voortraject geen goede overdracht geweest van zijn wensen naar de uitvoerende trainers. Dat vindt hij jammer.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke en complete offertes. Het plan van aanpak is bijgevoegd bij de offerte. Men vindt de offertes en plannen van aanpak een goede weergave van wat in het voortraject is besproken. Ook de prijsafspraken staan duidelijk in de offertes vermeld. Men is (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's qua inhoud, opbouw en tijdsduur. Alle referenten geven een (zeer) positieve score op dit onderdeel. Ter toelichting: "VUmc is de grondlegger van de methodiek "Stop de bloeding, red een leven". Wij vinden het belangrijk dat deze methodiek vanuit de basis wordt uitgelegd voor de hele groep binnen onze organisatie. Het is een gedegen opleiding waarin zij veel kennis en ervaring hebben. VUmc heeft zich flexibel betoond in het afstemmen van een opleidingsdatum wegens corona."

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingsprogramma's voldoet over het algemeen aan de verwachtingen en de afspraken die daarover zijn gemaakt. Dertig procent geeft de score "tevreden" op dit onderdeel. Vijftig procent is "zeer tevreden". Ook is er een referent die een neutrale score, en één referent die een negatieve score geeft op dit onderdeel. Degenen die de uitvoering een positieve beoordeling geven zeggen dat er voldoende afwisseling in werkvormen is geboden. Zo vertelt men dat er zowel aandacht is geweest voor de theorie als voor de praktijk. En er is voldoende ruimte voor inbreng vanuit de deelnemers. Veelal worden er casussen uit de eigen organisatie in de trainingen behandeld. Enkele uitspraken ter illustratie: "De training heeft meer dan aan de verwachtingen voldaan. De training wordt al enkele jaren door VUmc verzorgd en is erg populair binnen onze organisatie" en "Ik heb de training niet zelf bijgewoond maar heb alleen maar lovende kritieken ontvangen. Het programma was compleet. Het was een goede mix tussen theorie en praktijk; veel oefenen en voordoen. De didactiek was in orde." Enkele vertellen dat als gevolg van de corona-maatregelen de training online moest worden uitgevoerd. Dat is naar de mening van de referenten goed verlopen: "Het programma moest vanwege de corona-maatregelen online worden uitgevoerd. Het was wel erg intensief; volle dagen, maar inhoudelijk erg interessant. Het is heel leuk om met verschillende disciplines dezelfde opleiding te volgen. Ik zou hen als tip willen meegeven ervoor te zorgen dat de trainingen niet te lang duren", aldus één van hen. En een ander: "Door corona is de training online uitgevoerd. De klassikale training wordt echter toch als prettiger ervaren dan de blended variant. Dat heeft te maken met onze doelgroep. Het zijn echte doeners die de zaken graag willen bespreken met elkaar in plaats van een theoretische e-learning te volgen." Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft zegt: "De training was vrij standaard en is als zodanig ook zo uitgevoerd. Er zit echter best veel kennis in onze groep deelnemers. Wij hadden wat meer verdieping en uitbreiding verwacht. Dit is geventileerd naar de trainer maar er was niet veel ruimte om het programma bij te sturen. Dat vind ik een gemiste kans. Ook qua didactische werkvormen vond ik het wat schaars. Het zou leuk zijn geweest als er wat meer ervaringen van andere instructeurs waren gedeeld en er wat meer oefeningen zouden zijn gedaan." Tot slot meldt degene die de uitvoering een negatieve score geeft: "De opleiding was té theoretisch. Wij hebben zelf al eerst een voorbereidende e-learning gedaan. Ik had verwacht dat er daarna een praktisch gedeelte zou volgen. Dat was niet zo, al was dat wel in het voortraject zo besproken. Dat is jammer. We hebben dit tussentijds aangegeven, maar het bleek lastig te zijn om het programma alsnog bij te sturen."

Opleiders

De trainers van VUmc worden over het algemeen zeer positief beoordeeld. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, spreken de referenten hun waardering voor hen uit. Geïnterviewden vinden dat alle trainers over veel praktijkervaring beschikken. Ook didactisch vindt men hen goed onderlegd. Zo vertellen referenten: “De trainer was uitstekend. Zowel inhoudelijk als didactisch voldeed hij aan de verwachtingen”, “De trainers weten heel goed waar ze het over hebben en houden rekening met de doelgroep” en “De trainers zijn allemaal ervaren en deskundig. Zij brengen de stof helder over. Er is goed ingespeeld op vragen.” Ook het online lesgeven wordt goed beoordeeld: “Het was merkbaar dat de trainer vaker online had lesgegeven. Er heeft een goede afwisseling tussen theorie en praktijk plaatsgevonden. Het was net niet té lang.” Degene die een neutrale score geeft zegt: “De docent was niet in staat het programma bij te sturen en meer verdieping te geven toen hierom werd gevraagd.” Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, meldt nog dat de trainer aan het eind van de training om feedback heeft gevraagd en zegt daarover: “Toen de trainer feedback kreeg, ontving hij dat niet als een cadeautje maar zette hij de verdediging in. Dat vind ik jammer.” Tot slot scoort één referent niet op dit onderdeel. Hij heeft de training niet zelf bijgewoond en heeft daarom geen zicht op de trainers.

Trainingsmateriaal

Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij geen zicht heeft op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. De overige referenten geven het trainingsmateriaal een positieve score. Zij hebben digitaal trainingsmateriaal ontvangen dat goed aansloot bij de training en dat zelf kon worden uitgeprint. Sommigen vinden het jammer dat zij hiervoor zelf moesten zorgdragen. Anderen vertellen een e-learning te hebben aangekocht met achtergrondinformatie. Het trainingsmateriaal kan als naslagwerk worden gebruikt. Weer een ander vertelt zelf studieboeken te hebben aangeschaft. Twee referenten hebben helemaal geen trainingsmateriaal ontvangen. Eén referent, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, is van mening dat het trainingsmateriaal een niveautje hoger had gemogen. Ook meldt hij het jammer te vinden dat er geen echt oefenbloed was. Tot slot vertelt één referent het trainingsmateriaal in gezamenlijkheid en in goede samenspraak te hebben ontwikkeld.

Accommodatie

Slechts één referent heeft gebruik gemaakt van een lesaccommodatie die door VUmc is ingehuurd. Deze referent is hierover zeer tevreden. Alle faciliteiten waren aanwezig en het was ruim opgezet. Alle overige referenten hebben de training incompany of online uitgevoerd. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

Natraject

Het natraject stemt over het algemeen eveneens tot tevredenheid. Tachtig procent van de referenten geeft op dit onderdeel een positieve score. Twee referenten geven het natraject een neutrale beoordeling. Geïnterviewden vertellen dat er aan de deelnemers een evaluatieformulier is voorgelegd. Ook ontvangen zij een certificaat van deelname. Daartoe worden er presentielijsten bijgehouden. Over het algemeen worden de certificaten vlot verstrekt. Alle trainingen worden met de opdrachtgevers nabesproken. Vooral over het resultaat van de trainingen is men goed te spreken. Zo zegt een referent: “De training geeft veel nuttige informatie en kennis die onze medewerkers kunnen toepassen in hun werk. De training was zeer informatief en leerzaam.” De referenten die het natraject een neutrale score geven zeggen: “Twee deelnemers hebben één van de twee bijeenkomsten niet bijgewoond maar hebben desondanks toch een certificaat toegestuurd gekregen” en “Er is weliswaar een goed, afrondend gesprek geweest, maar er is geen compensatie geboden voor het feit dat de training niet geheel heeft voldaan aan dat wat wij hadden afgesproken.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van VUmc vindt men goed op orde. Referenten lichten toe dat de organisatie goed bereikbaar is en dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Alle zaken zijn goed geregeld naar de mening van de geïnterviewden. De afspraken worden goed nagekomen. Enkele geïnterviewden werken met een vast contactpersoon bij VUmc: "Er wordt proactief en flexibel gehandeld. Wij hoeven nooit ergens achteraan te bellen. De lijntjes zijn kort en de afstemming gaat makkelijk. Op mailberichten wordt binnen korte tijd geantwoord", licht een geïnterviewde toe. Een ander vult nog aan dat er een goede overname van werk plaatsvindt over en weer. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij is van mening dat de communicatie met de organisatie wat efficiënter en klantvriendelijker kan. Alle overige referenten geven op dit onderdeel de score "tevreden" of "zeer tevreden".

Relatiebeheer

Twee referenten hebben geen zicht op, of geen behoefte aan, het relatiebeheer van VUmc. Zij geven daarom geen score. De rest is hierover tevreden tot zeer tevreden. Enkele respondenten geven aan dat ze met enige regelmaat informatie per e-mail ontvangen van VUmc: "Soms staan er dingen in waar ik wat aan heb; ik vind het wel leuk om een beetje op hoogte te blijven," zegt een van hen. Twee referenten geven het relatiebeheer weliswaar een positieve beoordeling maar zijn van mening dat VUmc zelf niet zo vaak "in de lucht komt". "Zij reageren alleen op oproep. Daar zouden ze iets actiever in kunnen zijn", aldus voornoemde referenten. Anderen vertellen dat het relatiebeheer alleen door de contactpersoon wordt onderhouden. Zo ontving een referent een kerstkaart van zijn contactpersoon. Zij vernemen geen algemene informatie van VUmc. Sommigen zeggen daarbij: "Wij weten hen wel te vinden als wij hen nodig hebben".

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs/kwaliteitverhouding lopen wat meer uiteen. Tachtig procent is echter (zeer) tevreden hierover. Eén referent geeft een neutrale score en één referent een negatieve score. Voor de meesten heeft de inhoud van de training de doorslag gegeven voor de keuze voor VUmc en was men bereid de prijs van de training te accepteren. Enkele hebben de prijzen ook vergeleken met andere aanbieders. Zij vinden de prijzen "niet buitensporig" en "vergelijkbaar". Omdat de training bij de meesten aan de verwachting heeft voldaan is men tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Eén referent vertelt dat de prijs enigszins is aangepast omdat (een deel van) de training door een e-learning is vervangen. Een ander meldt nog dat hij het komende jaar de prijs nog eens zal bespreken. Degene die een neutrale score op dit onderdeel geeft zegt: "Enkele van onze deelnemers zijn zzp-ers die de training zelf moesten betalen. Zij vonden het een beetje prijzig omdat de training niet de diepgang heeft geboden die zij graag hadden gezien." Degene die een negatieve score geeft vond de training te duur omdat de training niet aan zijn verwachting heeft voldaan."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek laat de eindbeoordeling voor de uitgevoerde trainingen en de samenwerking met VUmc daarin een wisselend beeld zien; zestig procent van de geïnterviewden is "zeer tevreden", twintig procent is "tevreden", tien procent geeft een "neutraal" eindoordeel en nog eens tien procent geeft de beoordeling "ontevreden". Als pluspunten van de organisatie worden het uitgebreide voortraject, de prettige samenwerking, maar ook het vernieuwde trainingsaanbod van VUmc genoemd. Eventuele verbetertips zijn reeds op de desbetreffende onderdelen weergegeven. Desgevraagd geven de meeste referenten aan de trainingen van VUmc van harte te willen aanbevelen aan anderen. Sommigen hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Inhoudelijk was het een prima training. Het is mooi om te zien dat de training zich elk jaar door ontwikkelt. Onlangs is er ook een e-learning ontwikkeld. VUmc gaat mee met de tijd. Ik ben heel tevreden."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie②				10%	20%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie③				30%	50%
Relatiebeheer④				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			40%		
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zeven referenten geven geen score
- ③ Twee referenten geven geen score
- ④ Drie referenten geven geen score
- ⑤ Zes referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen en trainingen met een open inschrijving van VUmc Academie Amsterdam (hierna: VUmc) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd naar hun ervaringen met VUmc. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Enkele referenten vertellen dat zij gekozen hebben voor VUmc op aanbevelen van anderen. Zo zegt een referent: "Een collega van mij komt bij de VUmc vandaan en is bekend met deze opleiding. Op zijn advies heb ik besloten de opleiding ook te gaan volgen. In eerste instantie was de opleiding vol. Omdat de opleiding vanwege corona online werd uitgevoerd kon ik op het laatste moment toch nog deelnemen. Dat was prettig." Anderen vertellen zich op het internet te hebben verdiept in het opleidingsaanbod van VUmc: "Ik heb een aantal opleidingen met elkaar vergeleken. VUmc kwam goed uit de bus. Er stond veel informatie op de website. Ik heb nog even contact opgenomen en werd goed geholpen" en "Onze vaste opleidingsaanbieder stopte met de opleiding. Omdat wij al een samenwerkingsverband met VUmc hadden hebben wij gekozen voor hen. Weliswaar is de reisafstand wat groot, maar de opleiding bevalt goed."

En weer een ander vertelt al enkele mensen van VUmc te kennen waardoor de keuze voor VUmc snel was gemaakt. De daadwerkelijke aanmelding kan via het inschrijvingsformulier op de website geschieden. Daarna volgt er snel een bevestiging van deelname en alle praktische informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma heeft bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan voor wat betreft inhoud, opbouw en tijdsduur. Men is van mening dat de programma's een goede opbouw kennen. Een referent vertelt hierover: "De zorgverzekeraar heeft ook een grote rol vervuld in de opzet en begeleiding van de opleiding. Dat is prettig." Als gevolg van de maatregelen rondom Covid-19 zijn veel opleidingsprogramma's online uitgevoerd. Referenten zijn van mening dat VUmc goed heeft geschakeld hieromtrent. Voor sommigen was het de eerste keer dat zij online een opleiding volgden en voor enkelen was het ook de eerste keer dat VUmc de opleiding online heeft verzorgd. Men is hier tevreden over, al merkt een referent op dat de eerste bijeenkomst wat technische problemen heeft gegeven. Een ander is van mening dat het programma wat te lang duurde om online te volgen. Al werden er wel wat extra pauzes ingelast: "Wellicht zou het programma wat meer uit elkaar getrokken kunnen worden met iets langere pauzes", geeft hij als verbeterpunt. Bij de referenten die op een later moment een opleiding volgden was het programma qua tijdsduur aangepast. Voor wat betreft de groepssamenstelling meldt men dat er verschillende deelnemers uit verschillende zorgdisciplines aanwezig waren. Men heeft dat als een prettige bijkomstigheid ervaren omdat het dan mogelijk is om van elkaar te leren. Een referent vertelt dat er weliswaar veel deelnemers waren, maar dat dit niet merkbaar was omdat de groep telkens werd opgesplitst. "Het was een leuke mix van mensen. Iedereen kwam aan bod", aldus voornoemde referent. Tot slot geeft een referent als verbeterpunt mee dat het wellicht een goed idee is om bij de groepsindeling onderscheid te maken tussen nieuwkomers en ervaren medewerkers in het vak.

Uitvoering

Als gevolg van Covid-19 zijn zoals gezegd veel opleidingen/trainingen online uitgevoerd. Enkele referenten vinden dit jammer. Een referent vertelt: "Ik heb er niet alles uit kunnen halen. De eerste module heeft nog wel fysiek plaatsgevonden. Het is dan wat makkelijker om elkaar te benaderen. De module Communicatie leende zich naar mijn mening niet zo goed om online te doen." En een ander: De opleiding is online uitgevoerd. Er is echt geprobeerd om interactie tussen de deelnemers te bewerkstelligen. De eerste dag was redelijk algemeen. Er zijn leuke kennismakingssessies gedaan. Daarna zijn we in groepen uiteengegaan om opdrachten uit te voeren. Telkens in wisselende samenstellingen. De discussies kwamen goed op gang. Ook moesten er huiswerkopdrachten worden gemaakt. En er is een gastspreker uitgenodigd die zijn persoonlijke ervaringen heeft gedeeld. Dat was leuk en maakte het afwisselend." Anderen vertellen dat er is geprobeerd om discussies te voeren. Ook is men van mening dat er voldoende ruimte was om vragen te stellen. Dan kon ook vooraf, digitaal. Tijdens de les werd er dan vervolgens aandacht aan besteed. Evenwel zijn alle referenten (zeer) tevreden over de wijze waarop de opleidingsprogramma's zijn uitgevoerd. Een referent: "VUmc heeft er keihard aan gewerkt om de lessen online mogelijk te maken. Vooraf is er eerst een testsessie geweest om te kijken of alles werkte. De digitale lessen zijn goed verlopen. Dat was wel even uitzoeken en uitvinden met elkaar, maar uiteindelijk heb ik er geen hinder van ondervonden." Referenten vertellen dat de huiswerkopdrachten goed zijn nagekeken. Ook vond men dat er voldoende afwisseling in werkvormen is geboden. Nog enkele uitspraken: "De opleiding was best pittig. Je moest er veel voor doen. Het was ook wel veel luisteren en praktische oefeningen maken. Het vergde veel voorbereiding en inleeswerk. Doordat de fysieke lessen overgingen in digitale lessen zijn er toch wel wat mensen afgehaakt. Dat is jammer" en "Het ging om een opleiding die landelijk door verschillende opleidingsaanbieders wordt verzorgd. Elke opleidingsinstituut geeft daar zijn eigen invulling aan. Ik vind het jammer dat daardoor de toetsinstrumenten verschillend zijn. Wat wel prettig is, is dat er goed werd geluisterd naar wat we wilden leren vanuit onze praktijkervaring. Het sloot daarom goed aan bij de praktijk. Ook werd er voldoende over de laatste ontwikkelingen gediscussieerd. Ik voelde mij goed gehoord. Wat mij betreft zou een heel stuk van de opleiding ook na de coronapandemie blijvend digitaal kunnen worden uitgevoerd want dat verliep prima." Een referent geeft nog een verbeterpunt: "Er zit een stukje kwaliteitsonderzoek in de opleiding. De deelnemers zouden daar beter in ondersteund kunnen worden. De deelnemers worden daarin naar mijn mening te weinig begeleid. Onze eigen organisatie moet daar zelf veel energie in steken. Wellicht zou er meer structuur in kunnen worden geboden en er meer begeleiding bij de school kunnen komen te liggen."

Opleiders

Ook de docenten van VUmc oogsten veel lof. Op één referent na, die een neutrale score op dit onderwerp geeft, zijn alle referenten “tevreden” of “zeer tevreden” over de ingezette trainers/docenten. Geïnterviewden geven hen kwalificaties als “goed ingevoerd op het onderwerp”, “uit de praktijk afkomstig”, “deskundig” en “informatief”. Referenten vertellen: “De docenten waren wel wat verschillend, maar allemaal goed. Zij hadden voldoende kennis en ervaring. Allen waren uit het werkveld afkomstig”, “De docenten en trainers van VUmc zijn ontzettend betrokken. Ook de opleidingscoördinator. Die heeft met iedereen belafspraken gemaakt om te bevragen hoe de opleiding verliep” en “De docenten en trainers zijn heel erg prettig. Zij zijn ook op werkbezoek in ons ziekenhuis geweest. Zij namen echt de tijd om ons goed te leren kennen. Weliswaar is er veel roulatie in het docententeam. Dat vind ik jammer.” En een ander: “De docent was erg enthousiast en begaan met de deelnemers. Hij nam ook de ruimte om persoonlijk betrokken te zijn bij de deelnemers. Hij wist de deelnemers te prikkelen.” Bij sommige trainingen zijn er twee trainers ingezet. Een referent daarover: “Zij vulden elkaar goed aan. De een kwam wat steviger over dan de ander. Maar kwalitatief waren zij allebei in orde”, aldus voornoemde referent.

Trainingsmateriaal

Referenten vertellen dat er online lesmateriaal en huiswerkopdrachten voorhanden waren. Het lesmateriaal wordt positief beoordeeld. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn alle referenten hierover “tevreden” of “zeer tevreden”. Zij geven aan dat het goed aansluit bij de opleiding of training en dat het als naslagwerk kan worden gebruikt. Bovendien ziet het er verzorgd uit. Een referent vertelt: “Ik heb ook wat lesmateriaal thuisgestuurd gekregen. De digitale leeromgeving bevat voldoende lesmateriaal en is bovendien gebruikersvriendelijk en goed opgebouwd. Het materiaal sluit goed aan. Ook is het mogelijk om mailcontact via het portaal te hebben. Daar wordt redelijk snel op geantwoord.” Anderen vertellen boeken en aanvullende artikelen te hebben gekregen. Een referent vertelt: “Ik kreeg interessante artikelen om te lezen. Het was wel heel veel. Ik had verkeerd ingeschat hoeveel werk dat was om de lezen. Wellicht had er iets meer informatie over de tijdsbesteding kunnen worden gegeven en had het materiaal iets eerder kunnen worden toegestuurd zodat er iets meer tijd was om het voor te bereiden.” Weliswaar geeft hij een positieve score. De referent die het trainingsmateriaal een neutrale beoordeling geeft doet dit omdat hij de online leeromgeving wat onoverzichtelijk vond: “Wellicht zou het wat gebruikersvriendelijker kunnen worden gemaakt”, aldus voornoemde referent. Ook vond deze referent dat wat documenten wat verouderd waren: “De praktijk is soms anders dan wat er in de documenten staat”, licht hij toe.

Accommodatie

Slechts drie referenten hebben (voor een deel) gebruik gemaakt van een lesaccommodatie van VUmc. Zij zijn allen positief hierover. Alle andere referenten hebben online les gehad. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Enkelen vertellen het te hebben gewaardeerd dat er een lunchpakketje werd verstrekt.

Natraject

Afhankelijk van het soort opleiding is er al dan niet een afsluitende opdracht. Eén referent vertelt hierover dat de beoordeling van zijn opdracht niet geheel eenduidig was met de beoordeling van de andere deelnemers omdat de vaste docent plotseling uitviel. Zijn opdracht is daarom door een andere docent beoordeeld. Referenten vertellen dat elke lesdag met de deelnemers is geëvalueerd. Na afloop van de gehele opleiding of training wordt er een evaluatieformulier verstrekt. VUmc luistert goed naar de feedback die door de deelnemers wordt gegeven. De organisatie vraagt daar actief naar. Ook vertellen enkelen dat de resultaten van de evaluaties met hen zijn gedeeld. Voorts vertellen zij dat er een certificaat of bewijs van deelname is verstrekt. Bij de wat langere opleidingen is er een digitale afsluiting geweest. Daartoe kregen de deelnemers een borrelbox thuisgestuurd. Zij hebben het gewaardeerd dat VUmc heeft geprobeerd er een feestelijke afsluiting van te maken. Referenten vertellen dat zij voldoende resultaat met de opleiding of training hebben bereikt: “Ik heb zeker wat aan de opleiding gehad. Als nieuwkomer is het heel handig om de opleiding Horizontale Toezicht Zorg te hebben gevolgd alvorens aan het werk te gaan. Je krijgt instrumenten om in de praktijk mee aan de slag te gaan” en “Al mijn vragen zijn beantwoord. Dat kon ook na afloop van de opleiding via Forum. Ook mag je nog alle trainers benaderen. Dat wat ik heb geleerd gebruik ik in de praktijk.” Sommigen melden nog dat zij als gevolg van het volgen van een opleiding hun netwerk hebben uitgebreid. Dat zien zij als een prettige bijkomstigheid. Alle referenten geven het natraject een positieve beoordeling (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Organisatie en Administratie

Twee referenten geven geen score voor de organisatie en administratie. Zij hebben hier niet mee van doen gehad en hebben er daarom geen zicht op. Alle overige referenten geven de organisatie en administratie de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Zij vertellen dat alles goed is verlopen, de organisatie goed bereikbaar is en er snel wordt gereageerd op vragen. Een uitspraak: “De organisatie en administratie functioneert goed. Ik hoor hier geen wanklanken over. Ze zijn duidelijk en transparant. Alles is goed geregeld. Ook over de corona-maatregelen is goed gecommuniceerd.” En een ander: “De secretaresse is extreem laagdrempelig bereikbaar. Dat is fijn!” Eén referent geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar meldt nog dat hij soms wel drie of vier mailtjes ontving ter voorbereiding op de les. Hij geeft als verbetertip aan dat de informatie wellicht beter in één mail gezet kan worden gezet.

Relatiebeheer

Op dit onderdeel zijn er drie referenten die geen score geven. Zij hebben geen zicht op de wijze waarop VUmc de relatie met haar deelnemers onderhoudt. Zij geven aan dat het relatiebeheer wellicht aan een ander binnen hun organisatie is voorbehouden. Bovendien zeggen zij geen behoefte te hebben aan enige vorm van relatiebeheer. Zij weten VUmc te vinden mochten zij hieraan behoefte hebben. “De organisatie is laagdrempelig te bereiken”, aldus een van hen. Eén van de referenten is echter van mening dat VUmc iets meer aan relatiebeheer zou kunnen doen. Anderen vertellen zo af en toe een mailbericht van VUmc te ontvangen waarin ook het nieuwe opleidingsaanbod wordt vermeld.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten (zestig procent) hebben geen zicht op de prijzen van de opleidingen/trainingen van VUmc. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Weliswaar zijn zij tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Slechts vier referenten (veertig procent) hebben zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en geven een neutrale score. Dit doen zij omdat zij de prijs van de opleiding aan de hoge kant vinden in vergelijking met een andere aanbieder én omdat de opleiding digitaal is uitgevoerd. Zij zijn van mening dat VUmc daarom de prijs wat had kunnen aanpassen. “Zeker voor een kleine instelling is het veel geld”, licht een van hen toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten geven een positief eindoordeel over de opleidingen/trainingen van VUmc en de wijze waarop die zijn uitgevoerd. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten benadrukken: “Het was heel prettig dat er een gastspreker is ingezet. Zijn bijdrage vond ik heel waardevol”, “De deskundigheid van de docenten en de tijd die ze hebben geïnvesteerd in de begeleiding was heel prettig”, “VUmc biedt een complete opleiding. De gastsprekers hebben echt indruk op mij gemaakt. De opleiding was inspirerend, leerzaam en praktisch” en “Ik vond het een hele fijne opleiding. VUmc heeft echt haar best gedaan om aansluiting bij het niveau van de groep te vinden. Het was een hele positieve ervaring. Inmiddels volgen meer van mijn collega's deze opleiding.” Zij geven aan op basis van hun positieve ervaringen de opleidingen/trainingen van VUmc aan te bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met VUmc Academie op 02-02-2022.

Algemeen

VUmc Academie (hierna VUmc) biedt meer dan 200 opleidingen, trainingen en workshops voor medewerkers van Amsterdam UMC én andere zorginstellingen in Nederland. Bij VUmc werken 38 opleidingsadviseurs die samen met opdrachtgevers een aangename en uitdagende leeromgeving tot stand brengen voor het aanleren, verdiepen én borgen van kennis en inzichten. De opleidingen, trainingen en workshops staan garant voor state of the art vakinhoud. Ook adviseert, begeleidt en ondersteunt VUmc bij veranderingsprocessen. Daarbij is aandacht voor aanpassing van technologie of processen, maar ook voor houding en gedrag. VUmc maakt in haar programma's gebruik van moderne leermiddelen. Het aanbod van scholingsprogramma's is ondergebracht in vijf domeinen, te weten 'Praktijkleren en ontwikkeling', 'Vakinhoudelijke professionalisering', 'Projectmanagement', 'Leiderschaps-, team- en persoonlijke ontwikkeling' en 'Health information management'. Het gesprek vond plaats met mevrouw C. van Santen (manager).

Kwaliteit

Zorgvuldige kwaliteitsbewaking door middel van evaluaties vormen een belangrijke borg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de uitvoering van de programma's maakt VUmc Academie gebruik van een netwerk met externe deskundigen. Zo'n 200 mensen in totaal. Allen zijn specialisten met uitgebreide kennis en ervaring op diverse onderwerpen in de gezondheidszorg. Hierdoor beschikt de Academie over een grote diversiteit aan expertise en is het mogelijk de opleidingen en trainingen naadloos aan te laten sluiten bij de praktijk. Er is continue aandacht voor de ontwikkeling van de didactische vaardigheden van in te zetten trainers en docenten. Frequent vindt er overleg met docentengroepen per thema plaats om de inhoud en de ontwikkelingen te bespreken.

VUmc heeft een team van onderwijskundigen in dienst die structureel de kwaliteit van de opleidingen en trainingen in de gaten houden. Evaluaties vormen daarbij een belangrijke graadmeter. Voor elke opleiding/training is een opleidingscoördinator (in totaal 38 mensen) verantwoordelijk voor het samenstellen van complete en samenhangende opleidingsprogramma's en de inzet van de docenten en gastsprekers. In de ontwikkeling van de onderwijsprogramma's trekt VUmc op met andere zorgaanbieders, hetgeen tot goede resultaten leidt.

Continuïteit

De komende periode zal de fusie tussen het AMC en VUmc een feit worden. Beide opleidingsafdelingen zullen als één juridische entiteit en onder een andere naam hun activiteiten voortzetten. Daarnaast houdt VUmc nauwgezet de (veranderende) markt goed in de gaten. Zo heeft zij de afgelopen periode waarin de Corona-pandemie zijn intrede heeft gedaan een snelle omschakeling naar digitale lesvormen gemaakt. Daarmee heeft de organisatie laten zien snel in te kunnen spelen op veranderde marktomstandigheden. Ook in de toekomst zal men zich blijven richten op hybride vormen van lesgeven. VUmc gaat zich ook meer richten op het bieden van kortere, krachtigere en flexibelere vormen van trainen/opleiden. De komende periode zal VUmc daarvoor veel meer opleidingen op de werkplek gaan organiseren. Daarmee komt het accent op het bieden van maatwerktrainingen te liggen.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheid en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van VUmc voor zowel opleidingen met een open aanbod als voor maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VUmc Academie houdt zich naast het ontwikkelen en uitvoeren van opleidings- en trainingsprogramma's ook bezig met advisering, supervisie, coaching en begeleiding van veranderingstrajecten. Met veel klanten heeft VUmc Academie een duurzame relatie opgebouwd. Toch weten ook nieuwe klanten de weg naar de Academie goed te vinden. VUmc besteedt veel aandacht aan de publicatie van haar opleidingen, onder meer door deze te plaatsen op de websites van de samenwerkingspartners en door het uitgeven van een digitaal magazine. Hierin komt onder meer het opleidingsaanbod, de trends waarop men inspeelt en de visie op de toekomst aan bod. Daarnaast organiseert de Academie symposia en congressen waar regelmatig andere opdrachten uit voortkomen. Ook profileert VUmc zich op social media. Een afdeling Communicatie is daarvoor verantwoordelijk.

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