

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik

09-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik 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 E-LEARNING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Inhoud②				40%	40%
Opleiders③					
Leeromgeving				90%	10%
Afronding④				60%	
Organisatie en administratie				100%	
Relatiebeheer⑤			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten zijn bereid geweest om mee te werken aan dit onderzoek naar de kwaliteit van een aantal e-learnings die worden aangeboden door Stichting Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (hierna te noemen IVM). Deze referenten zijn allemaal betrokken geweest bij de aanschaf van de e-learning maar ze hebben deze niet allemaal zelf gevolgd. Als ze hierdoor op bepaalde vragen geen antwoord hebben kunnen geven, wordt dit bij het betreffende onderwerp vermeld. De meeste referenten waren al bekend met het IVM en hun eerdere positieve ervaringen zorgden ervoor dat ze ook nu weer voor deze aanbieder hebben gekozen. Andere referenten hebben van vakgenoten over deze aanbieder gehoord of kwamen hier terecht door de googelen.

Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop aan het voortraject gestalte is gegeven. Zij zeggen dat er op de website van het IVM veel informatie te vinden is en dat er in de verkennende gesprekken goed werd doorgevraagd: “Hierdoor konden we kiezen voor de training die het beste bij onze wensen aansloot”. Verder geven de geïnterviewden nog aan dat ze vooraf goed zijn ingelicht over de inlogprocedures en alle andere technische details die van belang waren voor het starten met de training: “We kregen een duidelijke handleiding maar toen ik toch nog wat vragen had, werd hier ook snel en vakkundig op gereageerd”.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van IVM is van tevoren voldoende duidelijk, zo vertellen alle referenten. Zij hebben in de meeste gevallen de website van het IVM gebruikt om zich te oriënteren. Daarnaast hebben meerdere respondenten nog contact gehad met iemand van het IVM om meer informatie te verkrijgen. “We wilden nog wat meer weten en ik ben toen heel goed geadviseerd. Er werden meerdere opties aangedragen en daar hebben wij vervolgens een keus uit gemaakt. Daar ben ik zeer tevreden over,” zo vertelt een van de tevreden respondenten. Alle referenten geven in dit kader nog aan dat de informatie die ze vooraf hebben ontvangen, strookt met wat er daadwerkelijk werd geboden: “Dit was een juiste voorstelling van zaken”.

Inhoud

Niet alle referenten hebben voldoende zicht op de inhoud van de training (zij hebben hem niet zelf gevolgd) om hier een mening over te hebben. Zij geven hier om die reden geen score. De respondenten die wel een oordeel hebben, zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de inhoud van de training. “Alle aspecten komen op overzichtelijke wijze aan bod, het is een toegankelijke cursus,” aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere tevreden deelnemer zegt: “Het prettige aan een e-learning is dat je je eigen tijd kan indelen. En in dit geval is er ook nog eens een heel duidelijke opzet met veel goede voorbeelden en oefeningen zodat het steeds overzichtelijk blijft”. Een laatste citaat nog, specifiek over het oefenen: “Omdat je er in de praktijk mee aan de slag gaat, is oefenen en veel praktijksituaties zien erg belangrijk. In deze training was daar heel veel aandacht voor”. En een laatste citaat met betrekking tot dit onderwerp: “De stof werd heel overzichtelijk gepresenteerd. Ook was de inhoud niet alleen goed maar ook actueel. Ik kon me hierdoor goed voorbereiden op de eindtoets”.

Opleiders

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing nu het om e-learning gaat.

Leeromgeving

Over de digitale leeromgeving die voor de e-learning van het IVM wordt gebruikt hebben de referenten niets dan lof, iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. De digitale leeromgeving wordt beschreven als “gebruiksvriendelijk”, “overzichtelijk en volledig” en “duidelijk vormgegeven”. Deze omschrijvingen worden door de andere referenten onderschreven, zij hebben niets aan te merken op de leeromgeving zoals die door het IVM wordt aangeboden. Zij vinden het prettig werken en op technisch vlak hebben ze ook geen problemen ondervonden. Dat verklaart dan ook de hoge scores die de referenten aan dit onderdeel hebben gegeven.

Afronding

Omdat bij sommige referenten het traject nog niet geheel is afgerond, kunnen zij nog niets zeggen over dit onderdeel; de afronding. De respondenten die daar wél iets over kunnen zeggen, zijn zonder uitzondering tevreden. De e-learningen worden in veel gevallen afgesloten met een toets. Als deelnemers deze succesvol afronden, kunnen zij een certificaat downloaden. Referenten geven aan dat dit proces goed verloopt, deelnemers hebben dit certificaat allemaal zonder problemen binnen gekregen: “Het voelt ook gewoon prettig om een tastbaar bewijs te zien van je inspanningen”. Een van de referenten vertelt nog: “Voor deze training is dit een prima manier, je laat hiermee zien dat je voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Je certificaat is je certificering”. Een van de respondenten heeft na afloop van het traject nog een gesprek met het IVM gehad: “Hierin hebben we geëvalueerd en ook meteen besproken wat voor ons mogelijke vervolgotrajecten zouden kunnen zijn”.

Organisatie en administratie

De geïnterviewden zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop het IVM vormgeeft aan de organisatorische en administratieve taken. “IVM is een organisatie met veel ervaring en dat werkt in alles door, ook in hun manier van werken naar klanten toe. Ze zijn goed bereikbaar en beantwoordden mijn vragen snel en goed,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere geïnterviewde zegt over hetzelfde onderwerp: “Ik ben hier zeer over te spreken. Ze zijn vooral helder in hun communicatie, bijvoorbeeld over hun prijzen en hun programma-aanbod. Dat vind ik erg belangrijk omdat je daarmee duidelijkheid schept en zo weten beide partijen waar ze aan toe zijn”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderdeel wordt gedacht. Verder geven de referenten hier nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze op een heldere manier zijn opgesteld”.

Relatiebeheer

Twee referenten geven aan dat er in hun geval niet echt sprake is van ‘relatiebeheer’. Zij zeggen dit ook niet te missen. De overige referenten zijn in ruime meerderheid tevreden over dit onderdeel maar ze hebben hier verder weinig aan toe te voegen. Ze hebben het over mailings, nieuwsbrieven en af en toe telefonisch contact. Een referent die hier een neutrale score geeft, merkt nog op dat het relatiebeheer vanuit het IVM zeer beperkt is en dat dit voor hem niet zo heel erg is maar dat hij zich voor kan stellen dat anderen behoefte hebben aan wat meer contact: “Daar is misschien nog winst te behalen”. De andere referent die hier een neutrale score geeft, vindt ook dat er iets meer initiatief vanuit het IVM kan plaatsvinden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de verhouding tussen de prijs van de e-learnings en de kwaliteit zijn de referenten erg te spreken. Vijftig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Een zeer redelijke prijs voor een goed doordacht programma. Het is actueel, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk dus wat mij betreft het geld waard”, “De prijs is erg laag en de inhoud is in orde” en “Ik ben erg tevreden over deze trainingen van het IVM, ze leveren wat ze beloven en zorgen daarnaast voor een goede service en dienstverlening”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal e-learningtrajecten die zijn verzorgd door het IVM komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Zij zijn tevreden over het hele traject en hebben op geen enkel onderdeel een onvoldoende score gegeven. Zij verklaren hun tevredenheid als volgt: “Het IVM is als professionele aanbieder uitstekend op de hoogte van alle relevante zaken. Dit weten ze uitstekend te verwerken in hun aanbod en dat is daardoor zeer nuttig en actueel”. Een andere respondent merkt nog op dat het IVM niet alleen een goed inhoudelijk programma heeft maar dat ook de service serieus wordt genomen: “Ze zijn heel goed bereikbaar en staan ook open voor feedback”. Het enige verbeterpunt dat door een van de referenten naar voren wordt gebracht, betreft het relatiebeheer; dit zou misschien nog iets actiever kunnen worden aangepakt. Alle respondenten zijn dermate tevreden over het aanbod van het IVM dat ze hen zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Ook zouden ze zelf in de toekomst graag nog een gebruik maken van een van hun diensten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie②				80%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer③				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Drie referenten hebben hier geen mening over
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open programma-aanbod van Stichting Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (hierna te noemen IVM) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over het voortraject zoals daar door het IVM gestalte aan wordt gegeven. Een aantal van hen had al eerder een training bij het IVM afgenomen, een deel deed dit voor het eerst. "Ik hoorde van een collega over deze cursus en dat maakte mij enthousiast," zo vertelt een van hen. Sommige respondenten hebben, voordat zij zich inschreven, nader contact gehad met iemand van het IVM. Deze gesprekken zijn naar tevredenheid: "Er werd goed geluisterd naar mijn vragen zodat ik zeker wist dat ik mij voor de juiste cursus aan ging melden. Het was een fijn gesprek". Het aanmelden zelf ging bij alle referenten zonder problemen: "Ik kon mij gewoon aanmelden via de website, dat ging prima". De overige referenten hebben soortgelijke opmerkingen met betrekking tot dit onderwerp en dat is dan ook de reden voor hun tevredenheid over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel is iedereen tevreden tot zeer tevreden over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. De respondenten geven aan dat de inhoud van het programma van tevoren goed bekend gemaakt wordt. Veel informatie over de diverse opleidingen is op de website van het IVM te vinden: “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de training wordt verteld. Deze informatie is duidelijk en volledig en in combinatie met het gesprek dat ik in het voortraject heb gehad, leverde dit een goed beeld op voor mij,” zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: “Er is goed nagedacht over de programma’s van het IVM zodat ze relevant en actueel zijn. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk”.

Uitvoering

Over de wijze waarop het IVM de verschillende trainingen/opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, zijn de respondenten erg enthousiast ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De respondenten noemen onder andere het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele onderwerpen die aan bod komen en de manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het waren interactieve bijeenkomsten waarbij er veel van de deelnemers werd gevraagd. Er werd inzet van alle deelnemers verwacht en door die afwisselende werkvormen neem je veel meer op”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden ook nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk. “Het was heel actueel en toegespitst op onze werkomgeving,” zo verklaart een van de respondenten zijn positieve oordeel. Ook geeft een van de geïnterviewden aan dat hij het prettig vindt dat een gedeelte van de training in een digitale vorm was: “Dat vind ik echt een goede ontwikkeling. Bij sommige onderwerpen of onderdelen is dat een prima alternatief en zo garandeer je ook een zeker startniveau bij de deelnemers”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door het IVM worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. De trainers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verrijken met goede voorbeelden. Hiermee worden de situaties door uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van het IVM,” aldus een van deze tevreden referenten. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Ook wordt er door veel respondenten aangegeven dat ze het prettig vinden dat er veel ruimte is om vragen te stellen en met elkaar te sparren over cases. Een van hen zegt nog: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent levert training niet veel op. In het geval van het IVM zijn de trainers uitstekend, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door het IVM wordt verstrekt, ziet er volgens de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets, richtlijnen en links naar relevante websites of filmpjes. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het was goed te gebruiken als naslagwerk”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij moeilijk om hoofd- van bijzaken te scheiden”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

Niet alle referenten hebben hier een mening over (een van de referenten nam online deel aan de bijeenkomst). De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties waar door het IVM gebruik van wordt gemaakt. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Het was goed te vinden, geen ingewikkelde routes en er was voldoende parkeergelegenheid. Verder was de ruimte zelf gewoon prima was met voldoende plek en lekkere stoelen” en “De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort. Het was ook lekker ruim, dat vind ik ook prettig tegenwoordig”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de respondenten denken over dit onderwerp.

Natraject

De respondenten zijn unaniem tevreden over het natraject zoals het IVM daar vorm aan heeft gegeven. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat er wat ons betreft een volgende keer nog bij mocht komen”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de cursus ook werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken trainer: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en daarnaast vind ik het getuigen van een goede service”. Tenslotte noemen de referenten hier nog dat de cursus voldoende heeft opgeleverd: “Mijn doel was om mijn kennis op dit vlak te updaten en dat is zeker gelukt!”

Organisatie en Administratie

Op organisatorisch en administratief vlak heeft het IVM de zaken goed voor elkaar, een grote meerderheid van de respondenten is hier tevreden tot zeer tevreden over. Een van de referenten geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat hij wat te lang moest wachten op een reactie naar aanleiding van een vraag die hij had. De tevreden referenten geven hier aan juist aan dat het IVM goed bereikbaar is en dat vragen snel en goed worden beantwoord. “Je hebt te maken met een professionele aanbieder en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de contacten verlopen soepel en de factuur stemt overeen met wat er was gecommuniceerd,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “Het IVM heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik op het laatste moment verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment die bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je serieus genomen. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van het IVM wordt gedacht.

Relatiebeheer

Drie referenten geven aan dat er in hun geval niet echt sprake is van relatiebeheer. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een oordeel. De overige referenten zijn tevreden over de manier waarop het relatiebeheer door het IVM wordt onderhouden. Een van hen zegt hierover: “Het is voor mij een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. Een andere respondent voegt hier nog aan toe: “Sporadisch contact via de mail stel ik wel op prijs maar verder heb ik niet echt behoefte aan meer. Het is prima zo”. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van het IVM. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. “Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk. De inhoud is uitstekend en actueel en ook de randvoorwaarden zijn prima,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Gelukkig hoef ik dit niet zelf te betalen. Het is echt wel een dure training. Maar het is uiteraard wel heel belangrijk om up-to-date te blijven als zorgprofessional. Daar moet in geïnvesteerd worden”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn dan ook allemaal tevreden over dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn heel positief voor de open trainingen van het IVM. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: “Organisatorisch verloopt het op rolletjes en ook inhoudelijk wordt er gewoon een goede cursus geboden”. Iedereen is tevreden over de samenwerking met het IVM: “Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord”. Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: “Ik ben overall heel tevreden over dit traject. Het was een hele leuke en vooral leerzame training waarbij er een prettig contact was met de andere deelnemers”. Vooral de praktische insteek van de docenten wordt regelmatig als sterk punt genoemd: “Het is interessant om les te krijgen van mensen die weten hoe het zit en die op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. Dat is voor mij een reden om een volgende keer weer voor het IVM te kiezen”. Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden het IVM dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik op 09-10-2023.

Algemeen

Het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (hierna te noemen IVM) heeft als missie het zorgen voor een goed, veilig en betaalbaar medicijngebruik in Nederland. Om dit te bereiken verspreidt het IVM al meer dan 25 jaar kennis om de farmaceutische zorg, het voorschrijfgedrag en de medicatieveiligheid te verbeteren. Het IVM vertaalt beleid en wetenschap naar praktische handvatten voor iedereen die in de dagelijkse praktijk met medicijnen te maken heeft. Bij het IVM werken artsen, apothekers, andere medische professionals en experts op het gebied van medicatieprocessen. De kernwaarden van het IVM zijn: onafhankelijk, maatschappelijk, praktijkgericht, klantgericht en deskundig. Hiermee wil het IVM een wezenlijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van de gezondheidszorg, in het bijzonder de farmaceutische zorg, en daarmee aan het welzijn van mensen. Het onderzoek van Cedeo richt zich op de e-learnings en op het open aanbod van het IVM. Het gesprek werd gehouden met mevrouw Dirven; manager scholing en advies.

Kwaliteit

De IVM-academie is het onafhankelijke scholingsinstituut van het IVM. Zij bieden nascholingen op locatie, online en hoogwaardige e-learnings voor een brede groep zorgprofessionals, van huisartsen tot iedereen die tijdens zijn werk te maken krijgt met het toedienen van medicijnen. Het hele scholingsaanbod van het IVM is geaccrediteerd voor de relevante beroepsgroepen. De opleidingen en trainingen van het IVM zijn altijd zeer praktijkgericht zodat de deelnemers de kennis die ze hebben opgedaan, direct kunnen gebruiken in de eigen praktijk. De docenten van het IVM zijn niet alleen inhoudelijk up-to-date maar kennen de praktijk van binnenuit doordat ze vaak ook consultancywerk of andere opdrachten voor het IVM uitvoeren. Ze zijn daardoor goed op de hoogte van de dingen waar deelnemers in de praktijk mee te maken krijgen. Het IVM heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en de kennis die in het instituut aanwezig is, wordt dan ook gebruikt om ervoor te zorgen dat inhoud van de trainingen altijd gebaseerd is op de laatste inzichten en ontwikkelingen. Een onderwijskundige houdt toezicht op de vorm en de didactische aspecten.

Continuïteit

Het IVM is een nichepartij, opdrachtgevers en deelnemers weten hun weg naar hen te vinden. Zij maken gebruik van de diensten van het IVM omdat de vorm van het aanbod hen aanstaat (e-learnings, online en fysieke trainingen) maar vooral omdat de inhoud naadloos aansluit op de wensen die leven bij de beroepsgroep. Voor medewerkers die bevoegd en bekwaam moeten zijn om medicatie te geven, sluit het scholingsaanbod van het IVM naadloos aan door een combinatie van kenniscomponenten en vaardigheden. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de permanente zorg voor kwaliteit en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van de academie van het IVM voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Omdat het IVM als organisatie veel kennis in huis heeft en omdat medewerkers vaak in de praktijk werkzaam zijn, worden signalen uit de markt vroeg opgepikt. Dit betekent dat het IVM direct kan inspelen op actuele ontwikkelingen en dus op tijd is met het ontwikkelen van nieuwe trainingen of het aanpassen van bestaande trainingen. Het programma-aanbod sluit daarom ook naadloos aan op de snel en vaak veranderende markt en deelnemers kunnen de opgedane kennis direct toepassen. Het gehele programma wordt jaarlijks onder de loep gehouden maar daarnaast is er een continue monitoring van de programma's door de betrokken trainers en de coordinator van het betreffende programma.

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