

Klanttevredenheidsonderzoek

Amsterdam UMC Academie

19-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Amsterdam UMC 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③					
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Amsterdam UMC Academie geven desgevraagd aan dat zij op basis van goede eerdere ervaringen met de opleidingsaanbieder in zee zijn gegaan. Enkelen vertellen: "Onze voorgangers hebben deze training ingekocht op basis van een vraag vanuit het management en eerdere positieve ervaringen", "We nemen al jaren trainingen af. Het is begonnen naar aanleiding van een open inschrijving van een projectmedewerker", "We werken veel samen met de Amsterdam UMC Academie, dus het was een logische stap", "De training werd vanuit IC en recovery aanbevolen. Daar hadden ze al met hen samengewerkt. Ik heb het centraal opgepakt", "Wij nemen alle opleidingen af bij Amsterdam UMC Academie. We krijgen ze elders niet zoals bij hen" en "We doen al een tijdje zaken. Zij kwamen als beste van alle partijen uit de bus, vanwege de prijs/kwaliteitverhouding, het maatwerk en het mooie programma." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden.

Er wordt naar de mening van de referenten goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: “Wij hebben onze behoeften prima duidelijk kunnen maken”, “Ze hebben echt naar ons geluisterd en nagevraagd welk gedrag wij wilden zien aan het einde van de training”, “Wij hebben casussen besproken en samen het hele traject in elkaar gezet, inclusief een train-de-trainer cursus” en “Wij vinden het belangrijk dat er klassiek projectmatig maar ook met Agile wordt gewerkt. Er is goed afgestemd om dit voor elkaar te krijgen.” VUmc Academie stelt zich in de ogen van de referenten in het voortraject proactief op: “Ze zijn open en meedenkend”, “Zij droegen goede ideeën aan. Zij kwamen bijvoorbeeld met een plan om de groep te splitsen en twee sessies te doen”, “Ze zijn helder en flexibel. Ze geven goede adviezen” en “De contactpersoon is meedenkend, maar zit ons ook achter de broek. Dat is prettig. Ze komen met allerlei tips en trucs, en ontzorgen ons ook.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het geeft een goed beeld van de inhoud van de opleidingen en komt overeen met wat er in het voortraject is besproken. Het laat voldoende ruimte voor invulling ter plekke. Enkele referenten: “Het programma was meteen goed. Ze geven voldoende details”, “Het klopte helemaal”, “De inhoud stemde overeen met wat er in de intake was afgesproken”, “Bijschaven was niet meer nodig” en “Het programma wordt ter plekke aangepast aan de deelnemers.” Iemand voegt nog toe: “Wij hebben een unieke samenwerking. Wij beheren de inhoud. De kennis is bij ons. Dat vraagt van hen soms een slag om de inhoud te converteren. Dat doen ze gelukkig goed.” De financiële kant van de zaak is helder. Het programma geeft op dit punt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen allen een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Men is tevreden over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen. Hetzelfde geldt voor de balans tussen theorie en oefening en de praktijkgerichtheid. Enkele reacties: “Het was een kleine groep. Er was veel gelegenheid om vragen te stellen”, “Ze zorgen er steeds voor, onder andere door het huiswerk, dat de theorie aansluit bij het project”, “Er is veel ruimte voor discussie en praktisch handelen”, “Het is ontzettend interactief. Iedereen komt binnen met een eigen project en gaat daaraan werken”, “Er zijn veel afwisselende werkvormen gebruikt”, “De theorie kon meteen worden uitgetoetst in de opdrachten. Dat sprak erg aan” en “Er zijn eerst verschillende formats toegelicht en vervolgens is daaruit een keuze gemaakt. Daarna is er gestart met een project, precies zoals wij wilden.” Er is naar de mening van de respondenten voldoende aandacht voor de individuele cursist: “Je kon altijd tussendoor even contact opnemen met de docent” en “Er werd steeds feedback gegeven, ook individueel.” Ook over het maatwerkgehalte is men goed te spreken: “Het programma was wel algemeen, maar het was voldoende op onze leest geschoeid in die zin dat de voorbeelden aansloten bij onze werksituatie”, “Wij leveren zelf de casussen aan”, “Ze houden rekening met de doelgroep”, “Het is al vijf keer uitgevoerd met steeds andere cursisten. Er wordt steeds gefinetuned en gecomprimeerd op basis van onze vragen”, “Er worden er in groepjes verbeteropdrachten gedaan. Die sluiten naadloos aan op de werksituatie” en “Op de eerste dag werd er een opdracht gemaakt die wij hadden samengesteld. Op de tweede dag werd die besproken.” Een referent voegt nog toe: “Het was een dag met veel workshops en gastsprekers. Amsterdam UMC Academie heeft de workshopleiders op didactisch gebied begeleid. Ze hebben ons prima ontzorgd.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en feedback: “Ze checken steeds met de deelnemers of het nog voldoet aan de behoeften” en “Als opdrachtgever heb ik tussendoor regelmatig contact met de trainer.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Ik weet niet of het snel onderkend wordt als iemand heel andere behoeftes heeft. Dit ligt misschien ook een beetje aan de voorkant, omdat er geen intake is op deelnemerniveau.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Wat hen naar de mening van de referenten vooral kenmerkt, zijn hun didactische vaardigheden en praktijkervaring. Enkele referenten: "De docent had er voldoende verstand van en was didactisch ook goed. De mensen waren enthousiast", "De trainer is heel duidelijk in zijn informatie" en "De docent is praktiserend gespecialiseerd verpleegkundige. Dat gaf herkenbaarheid." Anderen voegen nog toe: "De trainer is ervaren op het gebied van projectmanagement en ook in de zorg", "De trainer bevat didactisch en qua kennis prima en sluit goed aan bij dingen waar de mensen tegenaan lopen", "De individuele feedback van de trainer wordt erg gewaardeerd" en "Zijn verhaal is heel duidelijk en begrijpelijk, ook voor de niet zo ervaren collega's. Hij kon net even een ander perspectief geven, waardoor je aan het denken werd gezet over je eigen werkwijze." Eén referent voegt nog toe: "Ze hebben een vaste pool van trainers die zelf ook in projecten werken. Ze sluiten aan bij de behoeften van de groep. Ze snappen de werkcontext van een ziekenhuisorganisatie."

Trainingsmateriaal

Alle referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, PowerPoint presentaties en online lesstof. "We hebben het boek van tevoren gekregen. De PP presentaties zijn digitaal gedeeld", "Ze leveren goed standaardmateriaal, zoals een boek over ok-vaardigheden", "Wij leveren de casus en zij bedenken welke vorm die moet hebben" en "De online lesstof is prima. Het inloggen werkt goed." Er is ook sprake van praktijkmateriaal: "Ze nemen allerlei fysiek materiaal mee, zoals middelen om te testen of je je handen goed schoongemaakt hebt. Het is allemaal prima voor elkaar", "Er waren voldoende materialen, zoals statisch verband" en "Zo was alles aanwezig om tourniquetten aan te leggen." Een referent voegt nog toe: "Ze zijn heel creatief met het materiaal. Er worden bijvoorbeeld steriele pakketjes gemaakt van minimarsjes." Het materiaal is veelal op maat gemaakt en/of het wordt ter plekke aan de behoeften aangepast: "Er wordt tot het laatst nog materiaal toegevoegd, afhankelijk van de vragen van deelnemers", "Ze hebben veel specifieke documenten geleverd voor het uitwerken van ons project", "De casussen zijn allemaal op maat" en "Er worden diverse bronnen gebruikt die aan onze behoeften zijn aangepast, zoals artikelen, filmpjes, handleidingen en Powerpoint presentaties." Eén referent kent geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen die binnen dit onderzoek vallen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

Natraject

Het natraject stemt allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten geven geen oordeel, omdat in hun situatie de opleiding nog niet is afgerond. De opleidingen worden veelal afgesloten met een opdracht, aangepast aan de training en de behoeften van de doelgroep. Twee referenten ter illustratie: "In de laatste les geven de deelnemers een presentatie die ze helemaal naar eigen keuze kunnen vormgeven. Het mag zelfs een expressieve dans zijn" en "Wij zijn in een overgangsfase van controle naar vertrouwen. We sluiten af met een kwaliteitsopdracht waarop de deelnemers elkaar beoordelen." In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. Een geïnterviewde: "De Amsterdam UMC Academie regelt ook onze accreditatie." De deelnemers krijgen gewoonlijk een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De resultaten van de evaluaties worden mondeling besproken met de opdrachtgever. Er wordt goed geluisterd naar diens feedback: "Ik heb de trainer nog even gesproken. Het was heel kort en praktisch. Een prima gesprek", "Mijn feedback is ter harte genomen" en "Dat evalueren doen ze heel goed. We krijgen altijd een schriftelijk verslag van de deelnemerevaluaties. Als wij verbeter suggesties hebben voor de volgende keer, staan ze daar honderd procent voor open. Het wordt meteen aangepakt." Vaak wordt er bij de evaluaties van de gelegenheid gebruik gemaakt om aanvullend advies te geven. Een referent: "De trainer vertelt altijd wat hij ziet gebeuren in de organisatie en geeft dan advies waar je ook echt iets aan hebt." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren de referenten positief. Ze ervaren het geleerde als nuttig en toepasbaar: "We hebben er voldoende aan gehad. Onze kennis is opgefrist en we hebben nieuwe dingen gezien", "We hebben vastgesteld dat de gewenste gedragsverandering is ingezet", "Zeker de onervaren projectmanagers heeft het veel opgeleverd. Zij kregen de rol van projectmanager en hebben daar veel van opgestoken" en "We krijgen van alle deelnemers louter positieve reacties, gevraagd en ongevraagd. Ze vonden het leuk en nuttig."

De projecten waaraan in de training is gewerkt, zijn naar tevredenheid gevorderd of afgesloten: “De uitwerking van de projecten is klaar. Het heeft erg geholpen om alle stappen te zetten”, “De training was een stok achter de deur voor de deelnemers om met hun project aan de slag te zijn” en “In de training zat een kwaliteitsopdracht op het gebied van infectiepreventie. De uitwerking ervan is door het management goed ontvangen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen (zeer) tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de accuratesse: “Ze zijn goed bereikbaar. Ze reageren vlot. Ze houden zich aan de afspraken”, “De facturen kloppen. De offertes zijn netjes en overzichtelijk. Er wordt voldoende gecommuniceerd tussendoor” en “De certificaten komen op tijd. Ze houden goed bij wie de deelnemers zijn en wat hun specifieke wensen of eisen zijn.” Ook over de klantvriendelijkheid is men te spreken: “Wij waren de certificaten kwijtgeraakt, en ze hebben alles netjes opnieuw gestuurd” en “Tijdens corona hadden ze twee reservedocenten. Voor de afwezige docenten hebben zij geen uren in rekening gebracht.” Eén referent voegt nog toe: “Ik ben heel tevreden. Ik merk dat ik nergens omkijken naar heb.”

Relatiebeheer

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen allen het relatiebeheer een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij met enige regelmaat nieuwsbrieven ontvangen. Tevens is er een website die naar de mening van de referenten goed voorziet in de behoefte aan informatie. Ook ontvangt men uitnodigingen voor contactdagen. Enkele reacties: “De nieuwsbrief is interessant. Hij komt vaak genoeg”, “Voor deelnemers aan de dialyseopleiding is er twee keer per jaar een contactdag” en “Ze zijn heel laagdrempelig. Je hebt snel contact als je iets nodig hebt. Als je een kind krijgt, ontvang je een kleinigheidje. Dat zijn van die leuke dingen die het verschil maken.” Eén referent ziet meer mogelijkheden tot samenwerking: “Het zou interessant zijn om eens te kijken wat wij als opleidingsinstituten onderling kunnen doen door mensen met elkaar in contact te brengen.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik merk in mijn centrale rol niets van relatiebeheer. Als ze hun aanbod onder de aandacht willen brengen, valt er voor hen nog wel een verbeter slag te maken.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs/kwaliteitverhouding zijn alle geïnterviewden goed te spreken. Enkele reacties: “Als de prijs/kwaliteitverhouding niet goed was, zouden ze bij ons niet door de selectie zijn gekomen”, “Het is niet goedkoop, maar je kunt op ieder moment terecht met vragen”, “Voor twaalf deelnemers is het een heel realistische prijs, als je kijkt naar de kwaliteit en de tijdsduur”, “We hebben meerdere offertes opgevraagd. Elders krijg je minder kwaliteit voor een hogere prijs” en “Ik ben een scherp onderhandelaar, maar ik ben tevreden. De kwaliteit is goed.” Eén referent maakt nog de volgende opmerking: “Ze berekenen de offerte elke keer weer anders. Ze werken met docenten-uren, reistijd en reiskosten. Ze gaan er wel heel schappelijk en coöperatief mee om, zodat wij het slim kunnen plannen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Amsterdam UMC Academie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijzen zij allereerst op de kwaliteit van de docenten: “De docent kan het heel dummyproof uitleggen”, “Het belangrijkste is dat de docent zelf gespecialiseerd verpleegkundige is” en “De docenten zijn deskundig en flexibel.” Ook de uitvoering krijgt veel lof: “Ze hebben een mooi programma voor ons samengesteld, op onze locatie en binnen onze middelen” en “De indeling van de lessen en de afwisseling in werkvormen is erg goed.” Het maatwerk valt tevens op positieve wijze in het oog: “Ze denken en werken vanuit ons en vragen eerst aan ons wat wij zouden doen”, “Ze gaan uit van de behoeften van de deelnemer” en “Ze spelen in op het team en de onderlinge verschillen. Ze buigen het altijd om naar iets positiefs.” Ook over de onderlinge samenwerking is men te spreken: “Ze zijn makkelijk te benaderen. De lijntjes zijn kort”, “Je vraag is snel beantwoord in het voortraject. Ook in het natraject is de opvolging goed” en “Ze komen na wat ze beloven. Wij doen veel zaken met verschillende opleidingsaanbieders. Zij steken er met kop en schouders bovenuit, alleen al door de manier waarop ze kijken naar de opleidingsbehoefte in de regio en inspringen op de vraag.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van Amsterdam UMC Academie aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie			20%	40%	40%
Natraject③			20%	40%	30%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	20%	20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑤ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de respondenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Amsterdam UMC Academie geeft aan dat zij bij de opleidingsaanbieder terecht te zijn gekomen via collega's, de werkgever of het internet. Enkelen zeggen: "Een oud collega beval mij de opleiding aan" en "Mijn werkgever neemt alle opleidingen af bij Amstel Academie." De keuze voor Amsterdam UMC Academie wordt verder onder meer als volgt toegelicht: "Ze zijn op dit gebied de enige opleider die goed aangeschreven staat en waar je zelfs geaccrediteerd wordt", "De training sprak mij vanaf de website erg aan", "Hier in de buurt is het de enige opleiding", "De opleiding startte hier als eerste" en "Ik weet uit ervaring dat het een fijne opleider is. Ik heb er zelf in het verleden de geriatrische specialisatie gedaan." Alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Voor de toezending van materiaal en inlogcodes geldt over het geheel genomen hetzelfde. In sommige gevallen wordt deelnemers vooraf e-learning aangeboden. "De inschrijving ging vlot. Ik kreeg netjes een uitnodiging met tijd en plaats", "Het inloggen verliep makkelijk", "We moesten vooraf een e-learning module volgen. Dat was goed te doen", "Het lesmateriaal kwam netjes op tijd."

Enkelen plaatsen ieder nog wel een kanttekening: “Ik kreeg niet automatisch een herinnering. Ik heb de uitnodiging zelf maar opgezocht” en “Het is meermaals uitgesteld omdat er te weinig deelnemers waren. Ook vertoonde het inlogsysteem in het portaal kinderziekten” en “Er waren wat haperingen. Ik geloof dat de site niet helemaal werkte. Ik ben wel heel goed geholpen.”

Opleidingsprogramma

Alle respondenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De inhoud van de trainingen wordt er duidelijk in beschreven: “Het programma klopte met de werkelijkheid en het was duidelijk”, “Er wordt goed in het programma overgebracht wat er in de opleiding gaat gebeuren” en “Er wordt helder weergegeven hoe de opleiding in elkaar zit en uit welke modules je kunt kiezen.” De prijsopgave is correct. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Deze wordt naar hun mening gekenmerkt door een grote praktijkgerichtheid, veel afwisseling in werkvormen en een hoog interactief gehalte. Men vertelt: “De opdrachten waren leuk en gevarieerd. De combinatie van live en online lessen was prettig. Die praktische oefening heb je gewoon nodig”, “De modules waren afwisselend. Er werden genoeg praktijkvoorbeelden gegeven” en “Je werkte zowel individueel als in groepjes. Er was veel interactie met andere cursisten.” Verder zegt men: “De stof was een beetje taai, maar er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen. Er werden interessante opdrachten gegeven waarmee je meteen aan de slag kon. De werkvormen waren heel afwisselend. Je kreeg goede feedback” en “Er wordt heel veel geoefend met bijvoorbeeld gesprekstechnieken, wat erg belangrijk is als je collega's moet toetsen en trainen. Er is zeker ruimte om casussen te oefenen en dingen te bespreken waar je in de praktijk tegenaan loopt.” Enkelen plaatsen nog wel een kritische noot: “Er werden weinig nieuwe ontwikkelingen besproken. In die zin was het niet erg vernieuwend. Verder had ik graag wat meer praktijkvoorbeelden uit de recoverykamer gehad. Ook is er niet gesproken over een nieuw middel dat op de markt is” en “Je wordt uit het niets voor de groep gezet en weet niet welke slide je krijgt. Dat is een onveilige leersituatie.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Er moest in korte tijd best veel gebeuren. Er is teveel tijd besteed aan het voorstelrondje. Ook lag de nadruk soms te veel op zenden. Verder zat ik in een groepje dat er geen zin in had, en greep de docent onvoldoende in bij het oefenen.”

Opleiders

Negen van de tien referenten kennen de opleiders een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe; er wordt één score neutrale score gegeven. De docenten worden geprezen om hun kennis van zaken en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “De docent was erg enthousiast, spontaan en leuk. Zij gaf praktische voorbeelden waarmee je echt iets kon”, “Ze hebben passie voor hun vak. Ze hebben voldoende kennis om verdieping te kunnen aanbrengen”, “De docent was competent genoeg. Hij kon alle vaardigheden goed in beeld brengen”, “Het zijn heel boeiende sprekers. Ook bij minder spannende onderwerpen blijft het daardoor interessant”, “De docenten zijn super goed. Zij leggen het rustig uit, en als je vragen hebt kun je hen altijd mailen” en “Naast de gastpsrekers, die meer op de praktijk gericht waren, was er ook een docent die zorgde voor de basis en voor verdiepende onderwerpen.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen nog wel een kanttekening: “De trainer vloog nogal door de stof heen. Ook wist hij niets van een nieuw middel dat op de markt is gekomen” en “De docent was kinderarts. Hij gebruikte nogal wat Latijnse termen. Ook ging hij soms wat te veel de diepte in.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Bij de opdracht om een tourniquet aan te leggen, liep de docent niet rond om te controleren en stelde geen eisen.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het bestaat voor een groot deel uit praktijkmateriaal. Enkele reacties: “Het praktijkmateriaal was goed in orde. We hadden allemaal onze eigen set”, “Alles was aanwezig om te oefenen met opstoppen touniquet”, “Je had de beschikking over het originele stop-de-bloeding pakket” en “In de praktijkruimte waren allerlei apparaten en dingen aan het plafond. Ik heb niets gemist.” Tevens is er sprake van mappen, e-learning en online lesstof: “Alle lesstof is digitaal en goed geschikt als naslagwerk”, “De e-learning module was een goede aanvulling”, “Op de online omgeving stond alles klaar in modules, inclusief de PowerPoint presentatie voor als je de training geeft” en “De informatie over de prisma-analyse gebruik ik nog steeds. Er staan goede handvatten in.” De online omgeving functioneert naar de mening van de referenten goed. Een geïnterviewde ter illustratie: “De onlineomgeving is heel uitgebreid. Het inloggen verloopt zonder problemen. Alles is er makkelijk te vinden.”

Accommodatie

Aan de accommodatie kent tachtig procent van de respondenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe; er worden twee neutrale scores gegeven. Men is in grote lijnen goed te spreken over de lesruimten, de catering, de bereikbaarheid en de voorzieningen: “Het lokaal was prima. Er was genoeg ruimte om te oefenen. Het parkeren stond goed aangegeven”, “Het is een mooie plek en het is goed te vinden. De lesruimte en de catering zijn ok” en “De bereikbaarheid met het openbaar vervoer is goed. Je wordt goed voorzien van koffie en thee. Je hebt er alles wat je nodig hebt.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen nog wel een kritische noot: “De airco deed het een dag niet. We smolten bijna weg” en “De toiletten waren vies.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het was heel lastig te vinden. Het duurde nogal even voordat we binnen waren” en “Ik vind de lokalen qua klimaatbeheersing wat gedateerd. De verplichting om alle dagen fysiek in Amsterdam aanwezig te zijn, is een te grote belasting. Ik zou 50-50 live-online voorstellen of een centralere plek in Nederland.”

Natraject

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen die het natraject een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Eén respondent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. Deelnemers ontvangen in de regel een certificaat van deelname. Dit is soms op basis van aanwezigheid maar in een aantal gevallen is er sprake van een eindopdracht: “Je moest laten zien hoe je iemand goed aftoetst” en “We hebben elkaar beoordeeld op ons lesgeven over dit onderwerp.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt hebben gekregen. Meerderen tonen zich tevreden over de nazorg: “Je kon de docent achteraf nog mailen met vragen”, “We hebben lesstof nagezonden gekregen” en “Samen met het certificaat kregen we de wachtwoorden voor de online omgeving om nog lesmateriaal te kunnen downloaden.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Ik had graag een terugkomdag of verdieping gehad” en “Mijn naam stond niet goed op het certificaat en het duurde een poos voordat dit gecorrigeerd was.” Over de resultaten van de opleidingen zijn de meesten goed te spreken: “Ik ben voldoende opgeleid voor het trainerschap. Je krijgt goede handvatten mee voor het toetsen en terugkoppelen. De feedback was heel waardevol”, “Het was heel nuttig en meteen toepasbaar”, “Ik heb de theoretische kennis in de pocket”, “Mijn kennis is weer even goed opgefrist” en “Het is een verplicht onderdeel, maar daarnaast is het fijn om je eigen didactiek beoordeeld te krijgen.” Eén referent is iets minder positief: “Tactisch heb je er niet zoveel aan, al is het goed om de termen aangereikt te krijgen die je bij een zorgverzekeraar gebruikt.”

Organisatie en Administratie

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Er wordt één neutrale score toegekend. De communicatie, de snelheid van handelen en de accuratesse voldoen ruimschoots aan de wensen: “Ze reageren snel als je een vraag hebt. Soms dezelfde dag al”, “We hebben goed contact over de mail. Ze hebben ons prima geholpen”, “Na je aanmelding zetten ze de boel goed op papier”, “Ik kreeg dezelfde week nog een mailtje met het certificaat, een evaluatieformulier en een link en een wachtwoord voor de website” en “Alles is netjes en op tijd geregeld.” Er zijn waarderende woorden voor de klantvriendelijkheid en de persoonlijke benadering: “Ze hebben ons goed geholpen toen we wilden wisselen van datum”, “Als iets niet helemaal in orde is, dan wordt dat meteen opgepakt”, “Als het even niet lukt met het inloggen of de opdrachten, word je heel vriendelijk en goed geholpen”, “De docent kende mijn naam en wist waar ik werkte” en “Ze weten dat je komt. Je voelt je welkom.” Een referent merkt tot slot nog op: “Ze hebben een mooie, duidelijke online omgeving waar alles in staat.” De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Ik moest nogal lang wachten op het certificaat.”

Relatiebeheer

Alle referenten geven desgevraagd aan zich niet bewust te zijn van enige vorm van relatiebeheer of daar behoefte aan te hebben. Niemand kent op dit onderdeel dan ook een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs/kwaliteitverhouding lopen enigszins uiteen: twee referenten zijn tevreden gestemd; daarnaast worden er twee neutrale scores en een score ‘ontevreden’ gegeven. Vijf referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. De tevreden gestemden zeggen: “De prijs-kwaliteitverhouding is goed” en “Het is niet goedkoop, maar het is het wel waard.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Ik ben Zzp-er. Ik vind het vrij kostbaar voor die drie uurtjes. Ik moet heel wat cursussen geven om het eruit te halen” en “Ik vond het flink aan de prijs voor een training zonder gastsprekers.” De referent die de score ‘ontevreden’ heeft gegeven, motiveert zijn score als volgt: “Het is een betrekkelijk hoog bedrag. Bij een andere opleidingsaanbieder heb ik meer geleerd en was het goedkoper.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Amsterdam UMC Academie. Als een van de grootste pluspunten van de opleiding worden de praktijkgerichtheid en de toepasbaarheid genoemd: “Er was een heel duidelijke verbinding met de praktijk”, “De inhoud was direct toepasbaar. Je kreeg meteen goede handvatten” en “De theorie sluit goed aan op de praktijk.” Ook de kwaliteit van de trainers wordt als sterke kant benoemd: “Vooral de spontaniteit van de trainer vond ik erg aanstekelijk. Ik had het idee dat zij lekker zichzelf was en ons echt vanuit eigen ervaring iets bij wilde brengen”, “De verschillende sprekers wisten veel van hun onderwerp. Ze konden het goed brengen” en “Het was leuk om te merken hoe de instructeur de mensen meenam in haar verhaal.” Tot slot spreekt men zich waardierend uit over de interactie met medecursisten: “Je zit maar vier uur bij elkaar maar iedereen werd goed gemotiveerd om anderen feedback te geven”, “Ik vond het heel boeiend om van andere collega’s te horen wat zij wel en niet mogen in het ziekenhuis, zodat je kon vergelijken” en “In de uitwisseling met collega’s zit de meeste meerwaarde. Heel goed om met zijn allen zo’n PowerPoint te bekijken.” Enkelens voegen nog toe: “Het was kort maar krachtig. Je bent in weinig tijd weer up-to-date” en “De combinatie van online en live was erg effectief.” Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: “Er mag wel een uurtje bij, door artsen gegeven”, “Er mag misschien iets meer verdieping en afwisseling in werkvormen worden geboden” en “De theorie en de praktijk lopen niet altijd synchroon. Ze proberen dit naar aanleiding van de feedback nu wel te verbeteren.” Allen geven desgevraagd aan dat zij genegen zijn om de open opleidingen van Amsterdam UMC Academie aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Amsterdam UMC Academie op 19-03-2024.

Algemeen

Amsterdam UMC Academie biedt meer dan 200 opleidingen, trainingen en workshops voor medewerkers van Amsterdam UMC en andere zorgprofessionals in Nederland. Als de corporate academy van Amsterdam UMC en daarnaast hét kennisinstituut voor de regio als het gaat om ontwikkeling van zorgprofessionals, wil Amsterdam UMC Academie een bijdrage leveren aan het verspreiden en de overdracht van kennis ten behoeve van optimale patiëntenzorg. Amsterdam UMC Academie biedt zowel een open scholingsaanbod, alsook maatwerktrajecten en een uitgebreid aanbod e-learning modules. Bij Amsterdam UMC Academie werken 32 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 Amsterdam UMC Academie bij veranderingsprocessen. Daarbij is aandacht voor aanpassing van technologie, maar ook voor houding en gedrag. Amsterdam UMC Academie maakt in haar programma's gebruik van moderne leermiddelen, zoals een uitgebreide digitale leeromgeving. In de programma's wordt de nadruk gelegd op de praktische toepasbaarheid en de professionele ontwikkeling van zorgprofessionals. Het onderwijsaanbod is ondergebracht in zes domeinen, te weten 'Praktijk Leren en ontwikkelen', 'Vakinhoudelijke professionalisering', 'Projectmanagement', 'Leiderschaps-, team- en persoonlijke ontwikkeling', 'Health information management' en 'Gezond en Veilig werken'. Het gesprek vond plaats met mevrouw C. van Santen (manager).

Kwaliteit

Amsterdam UMC Academie staat voor onderwijsvernieuwing. Een uitgebreide intake met opdrachtgevers en/of deelnemers maakt dat zo veel mogelijk op de praktijk van de deelnemers wordt ingespeeld. Kennisverwerving wordt zo veel mogelijk door middel van digitale leermiddelen aangeboden, waarna de verdieping door middel van fysieke lessen plaatsvindt. Zorgvuldige kwaliteitsbewaking door middel van evaluaties vormen een belangrijke borg voor de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de uitvoering van de programma's maakt Amsterdam UMC 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. Amsterdam UMC Academie 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 32 mensen) verantwoordelijk voor het samenstellen van complete en samenhangende opleidings- en trainingsprogramma's en de inzet van de docenten en gastsprekers. Zij zijn allen ook zelf docent en didactisch bekwaam.

Continuïteit

In de afgelopen periode is de fusie tussen het AMC en VUmc een feit geworden. Voor wat betreft de opleidings- en trainingsprogramma's gaan zij gezamenlijk verder onder de naam Amsterdam UMC Academie. De komende periode vindt er een harmonisatie van de opleidingsprogramma's plaats. Amsterdam UMC Academie houdt de (veranderende) markt goed in de gaten. Thans is het trend dat zorgprofessionals in ziekenhuizen meer op de werkplek getraind worden. Amsterdam UMC Academie speelt hierop in met Werkplekleren en trainingen on the job. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheid en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Amsterdam UMC Academie voor zowel voor opleidingen met een open aanbod als voor maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Amsterdam UMC 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 zij een duurzame relatie opgebouwd. Ook nieuwe klanten weten de weg naar de Academie goed te vinden. Amsterdam UMC Academie besteedt veel aandacht aan de publicatie van haar opleidingen, onder meer door deze te plaatsen op de websites van de samenwerkingspartners. Ook zal hieraan aandacht worden besteed in een digitaal magazine. Hierin komt onder meer het opleidingsaanbod, de trends waarop men inspeelt en de visie op de toekomst aan bod. Daarnaast organiseert Amsterdam UMC Academie symposia en congressen waar regelmatig andere opdrachten uit voortkomen en profileert zij zich op social media.

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