

Klanttevredenheidsonderzoek

Instituut Verantwoord Medicijngebruik

04-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Instituut 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
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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%	
Inhoud			10%	80%	10%
Begeleiding②				70%	
Leeromgeving				90%	10%
Afronding③				70%	
Organisatie en administratie				100%	
Relatiebeheer④			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
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 een mening over
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ④ Twee referenten hebben geen oordeel
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de e-learnings van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) hebben tien referenten meegewerkt. De geïnterviewde opdrachtgevers en/of deelnemers hebben positieve ervaringen met het voortraject. Alle geïnterviewden geven aan dat dit traject duidelijk en goed georganiseerd verloopt. Een aantal van hen heeft in het verleden al gebruikgemaakt van trainingen bij het IVM, terwijl anderen voor het eerst een e-learning afnamen. Volgens de respondenten draagt de heldere communicatie vooraf bij aan een soepele start. Een opdrachtgever geeft aan: "De informatie die ik vooraf kreeg was volledig en overzichtelijk. Daardoor wist ik precies wat ik kon verwachten." Ook het contact met medewerkers van het IVM wordt als prettig ervaren. Sommige opdrachtgevers zochten vooraf persoonlijk overleg om te bespreken welke e-learning het beste aansloot bij hun doelgroep. Zij beschrijven dit contact als deskundig en ondersteunend. Eén van hen verwoordt dit als volgt: "Er werd goed met mij meegedacht over de inhoud en de praktische kant. Dat gaf vertrouwen." Het inschrijven zelf verloopt in alle gevallen zonder problemen. De combinatie van duidelijke informatie, laagdrempelig contact en een eenvoudig aanmeldproces zorgt ervoor dat de opdrachtgevers unaniem tevreden zijn over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM). Zij benadrukken dat de informatie over de verschillende e-learnings en trainingen vooraf goed beschikbaar is en gemakkelijk te vinden. De website wordt vaak genoemd als een toegankelijke bron, waar een duidelijk overzicht van het aanbod wordt gegeven. Hierdoor ontstaat er volgens de respondenten een helder beeld van wat de programma's inhouden en hoe deze aansluiten bij de praktijk. Eén van hen zegt hierover: "De informatie die ik vooraf kon vinden was overzichtelijk en begrijpelijk. Dat gaf mij voldoende vertrouwen om een keuze te maken." Daarnaast ervaren de opdrachtgevers dat de programma's zorgvuldig zijn samengesteld en aansluiten bij actuele thema's in het werkveld. Dit vergroot volgens hen de relevantie van het aanbod. Een ander geeft aan: "Je merkt dat er goed is nagedacht over de inhoud en opbouw van de modules. Dat maakt dat je als organisatie echt iets hebt aan deze e-learnings." De combinatie van duidelijke informatie en inhoudelijke kwaliteit maakt dat het opleidingsprogramma door iedereen positief wordt beoordeeld.

Inhoud

Veruit de meeste opdrachtgevers en deelnemers die de inhoud van de e-learning hebben beoordeeld, zijn positief. Negentig procent geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de opzet en de geboden inhoud. Zij waarderen vooral de overzichtelijkheid en de praktische insteek van het programma. Een deelnemer licht toe: "De cursus is logisch opgebouwd en daardoor goed te volgen. De stof en inhoud is helder en meteen bruikbaar in de praktijk." Een ander vult aan: "Het prettige vond ik dat de voorbeelden heel concreet waren. Dat maakt het toepassen in je eigen werk veel eenvoudiger." Daarnaast wordt ook de flexibiliteit van de e-learning genoemd als een belangrijk pluspunt. Een deelnemer merkt hierover op: "Ik kon zelf bepalen wanneer ik ermee aan de slag ging. Dat maakt het beter te combineren met mijn werk." Eén referent is wat minder uitgesproken positief en gaf een neutrale beoordeling. Deze deelnemer had meer verdieping verwacht en vond de inhoud vooral op de basis gericht. Hij benadrukt echter dat de verdiepingscursus waarschijnlijk beter aansluit bij deze behoefte: "Voor mij mag het de volgende keer meer de diepte in. Daarom kijk ik uit naar het vervolgtraject."

Begeleiding

Zeven van de tien referenten hebben ervaring met de begeleiding die het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) tijdens de e-learning biedt. Zij zijn unaniem tevreden over de manier waarop dit vorm krijgt. De begeleiding wordt omschreven als tijdig, duidelijk en ondersteunend. Deelnemers ervaren dat vragen snel en adequaat beantwoord worden, waardoor zij zonder problemen verder kunnen met de modules. Daarnaast waarderen zij dat er ruimte is voor persoonlijke aandacht indien nodig. Een van de referenten zegt hierover: "Mijn vraag werd snel opgepakt en ik kreeg een duidelijk antwoord waar ik verder mee kon." Volgens de referenten draagt deze manier van begeleiden bij aan een positieve leerervaring. De ondersteuning is volgens hen voldoende aanwezig, maar niet overheersend, en sluit goed aan bij de zelfstandige aard van een e-learning. Daarmee vormt de begeleiding een waardevol onderdeel van het totale programma.

Leeromgeving

De digitale leeromgeving die door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) wordt gebruikt voor de e-learnings wordt over het algemeen positief beoordeeld. Negen van de tien referenten geven aan tevreden te zijn, één referent is zelfs zeer tevreden. De omgeving wordt omschreven als overzichtelijk en eenvoudig te gebruiken. Respondenten waarderen vooral dat de modules logisch zijn opgebouwd en dat alle benodigde informatie gemakkelijk terug te vinden is. Dit maakt het volgens hen prettig om met de e-learning te werken. Een van de geïnterviewden merkt hierover op: "De leeromgeving was duidelijk en gestructureerd. Ik vond snel wat ik nodig had en kon daardoor goed door de training heen werken." Daarnaast wordt benadrukt dat er tijdens het gebruik nauwelijks technische problemen zijn ervaren. Het stabiel functioneren van de leeromgeving draagt volgens de referenten bij aan een soepele leerervaring. Door de combinatie van gebruiksgemak, duidelijkheid en betrouwbaarheid beoordelen zij dit onderdeel unaniem positief.

Afronding

Over het natraject van de e-learnings bij het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) hebben de meeste referenten een duidelijke mening. Drie van hen geven aan hier nog geen oordeel over te kunnen vormen, omdat het traject voor hun organisatie nog loopt. De overige zeven referenten zijn tevreden over de wijze waarop de afronding is geregeld. Zij benoemen vooral de duidelijkheid van het proces en de toegevoegde waarde van het certificaat dat na het succesvol afronden van de toets kan worden gedownload. Dit certificaat wordt gezien als een belangrijk bewijsstuk dat niet alleen voor de deelnemer zelf prettig is, maar ook richting de organisatie meerwaarde heeft. Een referent verwoordt dit als volgt: "Het certificaat laat zien dat je de training goed hebt afgerond. Dat geeft erkenning voor de tijd en moeite die je erin hebt gestoken." Daarnaast ervaren deelnemers de afronding als praktisch en efficiënt. Een van hen geeft aan: "De toets en het certificaat maken het traject heel concreet. Je weet precies waar je aan toe bent en dat maakt het overzichtelijk."

Organisatie en administratie

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de manier waarop het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) de organisatorische en administratieve processen organiseert. De administratie wordt als overzichtelijk en betrouwbaar ervaren, en de communicatie hierover is duidelijk en toegankelijk. Respondenten waarderen dat vragen snel worden beantwoord en dat procedures, zoals facturering en afspraken over het programma-aanbod, eenduidig verlopen. Een van de referenten licht toe: "Alles is duidelijk geordend en goed te volgen. Ik kreeg snel antwoord op mijn vragen" Een ander benadrukt het praktische karakter: "De processen zijn logisch ingericht en de informatie die ik ontvang is compleet en overzichtelijk. Dat maakt samenwerken eenvoudig." De referenten ervaren weinig tot geen obstakels en waarderen de professionaliteit van het IVM in de ondersteuning van hun organisatie.

Relatiebeheer

In het huidige onderzoek wordt het relatiebeheer door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) over het algemeen als voldoende ervaren. Zestig procent van de referenten is tevreden over dit onderdeel en waardeert de contactmomenten via bijvoorbeeld mailing en incidentele telefoongesprekken. Twee referenten hebben hier geen mening over, omdat relatiebeheer voor hun organisatie niet relevant is. Twee overige referenten geven een neutrale score en merken op dat er beperkt sprake is van actief relatiebeheer. Eén van hen licht toe: "Het contact is beperkt, maar wat er is, verloopt prettig en duidelijk." Samengevat ervaren de meeste referenten het relatiebeheer als adequaat en functioneel. De communicatie verloopt op een gestructureerde manier en biedt de nodige informatie zonder belastend te zijn. Tegelijkertijd wordt erkend dat er voor sommige klanten nog mogelijkheden liggen om het contact iets actiever vorm te geven, zodat de waarde van relatiebeheer verder kan worden versterkt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben voldoende inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding van de e-learnings bij het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM). Degenen die hier wel een oordeel over geven, zijn tevreden. De referenten waarderen dat de e-learnings een laagdrempelige manier bieden om kennis op peil te houden en dat de inhoud van hoge kwaliteit is. Tegelijkertijd vinden zij dat de tarieven redelijk zijn in verhouding tot de geboden leerervaring en ondersteuning. Een van de referenten geeft hierover aan: "De e-learning is een toegankelijke manier om je kennis bij te houden. De kwaliteit van de inhoud is goed en de prijs lijkt in verhouding met wat je ervoor krijgt." Over het geheel genomen ervaren de respondenten dat het programma een passende balans biedt tussen kosten en kwaliteit. De combinatie van duidelijke inhoud, praktische toepasbaarheid en een transparante prijsstelling maakt dat dit onderdeel positief wordt beoordeeld door de opdrachtgevers en deelnemers.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het onderzoek naar de e-learnings van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) laat zien dat de deelnemers en opdrachtgevers overwegend positieve ervaringen hebben. De opzet van het voortraject wordt gewaardeerd vanwege de duidelijke communicatie en het laagdrempelige contact. Ook het opleidingsprogramma en de inhoud van de modules scoren hoog, met aandacht voor praktische toepasbaarheid en overzichtelijke opbouw. De digitale leeromgeving en begeleiding worden als gebruiksvriendelijk en ondersteunend ervaren, waardoor deelnemers goed hun weg kunnen vinden in het traject. Daarnaast verloopt de afronding soepel en biedt het certificaat een duidelijk bewijs van voltooide training, wat als motiverend wordt gezien. Op organisatorisch vlak functioneert de administratie naar tevredenheid en verloopt de samenwerking efficiënt. Het relatiebeheer wordt over het algemeen voldoende gevonden, al geven enkele referenten aan dat meer proactief contact soms welkom kan zijn. Veruit de meeste opdrachtgevers en deelnemers die de inhoud van de e-learning hebben beoordeeld, zijn positief. Negentig procent geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de opzet en de geboden inhoud. Slechts één deelnemer had meer verdieping in de e-learning had verwacht, hij gaat daarom binnenkort na de basismodule ook de verdiepingsmodule maken. De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de beoordelaars passend en transparant ervaren. Al met al bevelen de referenten het IVM aan en geven zij aan zelf ook gebruik te blijven maken van het aanbod.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Instituut Verantwoord Medicijngebruik op 04-09-2025.

Algemeen

Het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) zet zich al meer dan 30 jaar in om medicijngebruik in Nederland veiliger, doelmatiger en betaalbaarder te maken. Het instituut vertaalt beleid en wetenschappelijke inzichten naar praktische handvatten voor professionals die dagelijks met geneesmiddelen werken. Daarmee levert het IVM een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van de farmaceutische zorg én aan het welzijn van patiënten. Binnen het IVM werken artsen, apothekers en andere zorgprofessionals, ze zijn experts in medicatieprocessen. Hun gezamenlijke expertise zorgt ervoor dat actuele kennis snel zijn weg vindt naar de praktijk. De organisatie is daarbij altijd trouw aan haar kernwaarden: onafhankelijk, deskundig, maatschappelijk betrokken en praktijkgericht. Het onderzoek van Cedeo had in dit geval specifiek betrekking op de e-learnings van de IVM-academie. Het gesprek met mevrouw Van Vulpen, manager Scholing en Advies, vond plaats op het kantoor van het IVM in Utrecht.

Kwaliteit

De IVM-academie ontwikkelt en verzorgt e-learnings die zich richten op een brede doelgroep: van huisartsen en apothekers tot verpleegkundigen en begeleiders die in hun werk verantwoordelijk zijn voor medicatie. De digitale leeromgevingen zijn geaccrediteerd en sluiten aan bij de eisen van de beroepsgroepen. De e-learnings kenmerken zich door een sterke praktijkgerichtheid. Casussen, herkenbare voorbeelden en interactieve opdrachten zorgen ervoor dat deelnemers de opgedane kennis direct kunnen toepassen in hun eigen werkomgeving. Daarbij zijn de cursussen modulair opgebouwd, waardoor professionals in hun eigen tempo en op een moment dat hen uitkomt, kunnen leren. De inhoud van de e-learnings wordt ontwikkeld door deskundigen vanuit IVM en inhoudsdeskundigen vanuit het werkveld. Vaak zijn de ontwikkelaars ook betrokken bij adviesopdrachten of onderzoeksprojecten van het IVM, waardoor zij inzicht hebben in de actuele vragen en uitdagingen binnen zorg en welzijn. De e-learnings van IVM zijn didactisch goed opgebouwd. De digitale leertrajecten sluiten aan bij de leerbehoefte van de professionals.

Continuïteit

Het IVM vervult een unieke positie in de Nederlandse zorgsector. Deelnemers en opdrachtgevers weten het instituut vooral te vinden vanwege de combinatie van inhoudelijke diepgang en praktische toepasbaarheid. Voor medewerkers die bevoegd en bekwaam moeten blijven in het gebruik of toedienen van medicatie, bieden de e-learnings een efficiënte en betrouwbare manier om kennis en vaardigheden up-to-date te houden. Op basis van de informatie uit het klanttevredenheidsonderzoek, de voortdurende aandacht voor inhoudelijke vernieuwing en de positieve ervaringen van deelnemers, concludeert Cedeo dat de continuïteit van de e-learnings van het IVM ook voor de komende periode goed is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doordat veel medewerkers van het IVM zelf actief zijn (geweest) in de zorgpraktijk, kan het instituut snel signaleren welke ontwikkelingen en vragen leven bij professionals. Deze signalen worden direct vertaald naar nieuwe leeroplossingen of updates van bestaande modules. Zo wordt ingespeeld op actuele thema's, zoals medicatieveiligheid, veranderende wet- en regelgeving of nieuwe richtlijnen. De e-learnings worden niet alleen jaarlijks geëvalueerd, maar ook tussentijds voortdurend gemonitord door trainers en ontwikkelaars. Feedback van deelnemers wordt actief meegenomen, waardoor de inhoud en vorm actueel en relevant blijven. Dankzij deze aanpak sluiten de e-learnings van het IVM nauw aan bij de dynamiek van de zorgsector en bij de dagelijkse praktijk van de professionals die ermee werken.

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