

Klanttevredenheidsonderzoek

Heartbeat

20-05-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Heartbeat 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
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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				20%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie④					30%
Natraject⑤				40%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				10%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Zeven referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Acht referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport belicht de resultaten van het onderzoek naar de maatwerktrainingen, zoals die recentelijk gegeven zijn door Heartbeat (een maatschap van klinisch perfusionisten). Het onderzoek is gebaseerd op gesprekken met tien referenten. De meeste van hen hebben zelf deelgenomen aan een of meer trainingen, of waren opdrachtgever. Anderen hebben vanuit een andere discipline input geleverd voor de inhoud van de betreffende trainingen en geven aan vanaf de zijlijn te kunnen oordelen over de kwaliteiten van Heartbeat. Veel respondenten werken al jaren samen met leden van Heartbeat. Anderen geven aan dat zij in aanraking zijn gekomen met Heartbeat omdat de organisatie samenwerkt met het ziekenhuis waar zij werken en opgeleid worden. Een referent is niet betrokken geweest bij de voorbereiding van de besproken training.

De overige negen zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij geven aan dat de leden van Heartbeat op een prettige, professionele en flexibele manier hun expertise inzetten, daarbij goed luisterden naar de wensen van de opdrachtgever en op een prettige manier communiceerden. “We werken niet voor niets al zo lang samen”, zegt een opdrachtgever erbij. Bij herhalings- en verdiepingstrainingen werd tevoren onder de deelnemers geïnventariseerd wat de belangrijkste vragen en leerpunten waren en stemde Heartbeat de inhoud van de training daaropaf.

Opleidingsprogramma

Vier referenten kunnen niet oordelen over dit onderdeel. Ze weten niet of er voorafgaand aan de training een offerte en een plan van aanpak is gestuurd door Heartbeat, of geven aan dat dit niet is gebeurd omdat de training op informele wijze en met gesloten beurzen tot stand is gekomen. De rest is overwegend zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Verschillende respondenten die betrokken waren bij de samenstelling van de trainingen laten weten dat de deelnemers vooraf een helder programma hebben ontvangen, zodat deze op de hoogte waren van wat ze konden verwachten en wat er van hen verwacht werd. De meeste referenten die zelf hebben deelgenomen bevestigen dit. “Het was me allemaal heel duidelijk”, zegt een van hen. Twee opdrachtgevers melden dat zij met Heartbeat heldere financiële afspraken hebben gemaakt. De overige referenten kunnen niet oordelen over de financiën rondom de besproken trajecten omdat dit aspect van de samenwerking zich buiten hun gezichtsveld heeft afgespeeld.

Uitvoering

Over de manier waarop Heartbeat de besproken trainingen heeft uitgevoerd is zeventig procent van de referenten zeer tevreden, terwijl de rest tevreden is. De opdrachtgevers melden dat ook de deelnemers enthousiast waren over het traject. “De trainingen worden via de evaluatieformulieren altijd heel hoog gerankt”, zegt een van hen. Een tweede noemt de uitvoering “uiterst professioneel”. Een deelnemer tekent aan: “Tachtig procent van de training vond ik goed; een klein deel ervan was voor mij te basic.” Een tweede zegt: “Het was een erg praktijkgerichte training waarin we veel tips en tools hebben gekregen. Al met al vond ik het vreselijk leerzaam.” Tijdens de training werd voor de deelnemers relevante casuïstiek besproken; in veel gevallen brachten zij die zelf in, zo melden de referenten. De verhouding waarin de theoretische en de praktische elementen van de stof aan de orde zijn gebracht was bovendien steeds passend voor de betreffende groep en het doel van de training. Een deelnemer vertelt: “De praktijk is ontzettend belangrijk, het zijn riskante procedures. We kregen veel tijd om te oefenen en tips voor wat te doen als er iets mis gaat.” Men vindt ook dat de trainers op een prettige en adequate wijze voeling hielden met de deelnemersgroep. “We hebben veel in groepjes allerlei scenario's getraind. Als iemand een bepaald proces herhaald wilde zien dan kon dat gewoon steeds”, zegt een deelnemer. Een opdrachtgever meldt dat hij na iedere training-dag een tussentijds evaluatiemoment had met Heartbeat.

Opleiders

Ook de trainers van Heartbeat scoren uitstekend; een ruime meerderheid van de referenten geeft hen het hoogst mogelijke cijfer voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. De rest is tevreden. Men omschrijft de opleiders als goed onderlegd, ervaren, communicatief, open, bereid om zelf te leren, invoelend op zowel individueel als op groepsniveau, betrokken en betrouwbaar. Enkele referenten geven aan dat de didactische vaardigheden bij de ene trainer sterker ontwikkeld zijn dan bij de andere. Een van hen zegt erbij: “Daar wordt aan gewerkt vanuit Heartbeat; de opleiders volgen didactische trainingen.” Een opdrachtgever vertelt nog: “De deelnemers omschrijven het als een leuke en veilige training; ze mochten fouten maken zonder daarop te worden afgerekend.” Een deelnemer schetst ook zo'n beeld. “De trainer is zeer geliefd bij onze verpleegkundigen, hij spreekt hun taal en begrijpt wat zij belangrijk vinden”, vult een opdrachtgever nog aan. Men is ook goed te spreken over hoe de trainers met individuele deelnemers omgaan. Zo blijken zij op een prettige en constructieve manier feedback te geven, voldoende ruimte te bieden voor het stellen van vragen en deze goed te beantwoorden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat Heartbeat bij de besproken trajecten verzorgde is eveneens hogelijk gewaardeerd door de referenten. Hierover zijn zeven van hen zeer tevreden en de overige tevreden. Wat zij waarderen is dat Heartbeat beschikt over een machine die in de dagelijkse werkpraktijk gebruikt wordt en waarmee ook (nood)situaties gesimuleerd kunnen worden. Aan de hand daarvan kunnen de deelnemers oefenen in het bedienen van de machine en het nemen van de juiste beslissingen. De deelnemers hebben voorafgaand aan de training een e-learning module door gewerkt, aldus verschillende respondenten. Enkele opdrachtgevers melden dat ze deze module in samenwerking met Heartbeat hebben samengesteld. Anderen geven aan dat er gebruik is gemaakt van een presentatie, een hand-out en uitgeschreven opdrachten. Ook bij het samenstellen hiervan hebben de betrokken opdrachtgevers zelf een rol gespeeld, zo geven zij aan. Een van hen zegt: "De persoon met wie ik samenwerk heeft een uitstekende kennis en weet heel goed de vertaalslag te maken naar de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers; het materiaal dat hij levert is uitermate geschikt." De gesproken deelnemers geven aan dat het materiaal goed bruikbaar was en geschikt om als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

De meeste referenten geven geen oordeel over de trainingsaccommodatie, omdat de training gegeven is in het ziekenhuis waar zij zelf werkzaam zijn en zij zelf vaak een belangrijke rol speelden bij de praktische organisatie. De drie respondenten die wel een oordeel geven zijn zeer tevreden over dit onderdeel. "Het is allemaal goed geregeld; de machines functioneren uitstekend, de catering is goed verzorgd en ze hebben altijd iemand paraat die hand- en spandiensten doet en bijvoorbeeld beschikbaar is om laatkomers op te vangen", vertelt een opdrachtgever.

Natraject

Verschillende referenten laten weten dat Heartbeat de deelnemers na afloop van de training een bewijs van deelname heeft doen toekomen. Twee van hen melden dat dit bewijs accreditatiepunten ten behoeve van hun beroepsregistratie opleverde. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat na afloop van de trainingen soms geëvalueerd is aan de hand van door de deelnemers in te vullen evaluatieformulieren, soms mondeling in de groep en soms op beide manieren. Met de gesproken opdrachtgevers heeft Heartbeat met regelmaat overleg over de kwaliteit van de geboden trainingen en de mate waarin deze aansluiten op de behoefte. Twee opdrachtgevers realiseren zich tijdens het gesprek dat ze vinden dat Heartbeat wat betreft de evaluatie van de trainingen wat meer initiatief zou mogen tonen. De meeste geïnterviewde deelnemers vertellen dat de ze leden van Heartbeat geregeld tegenkomen op de werkvloer en dat deze makkelijk aanspreekbaar zijn en altijd bereid om vragen te beantwoorden. Omdat de besproken training nog niet is afgerond geeft één deelnemer geen oordeel over het natraject. De rest is tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Ook op het organisatorische en administratieve vlak zijn de respondenten goed te spreken over Heartbeat. Zij geven aan dat de afspraken zijn nagekomen en alles goed geregeld was. Waar dat aan de orde is geweest zeggen de referenten dat hun contactpersoon goed bereikbaar was per telefoon en e-mail en dat vragen en verzoeken adequaat en tijdig zijn afgehandeld. Men vindt bovendien dat Heartbeat zich klantgericht en flexibel heeft opgesteld. Een opdrachtgever zegt bijvoorbeeld: "Ze zetten alles op alles om het voor elkaar te krijgen als wij een last-minute training moeten organiseren." Voorts bevestigen de referenten zonder uitzondering dat de leden van Heartbeat open staan voor feedback van hun kant. "Als ik wat mis dan kan ik dat makkelijk terugkoppelen; daar wordt dan ook altijd wat mee gedaan", vertelt een van hen.

Relatiebeheer

Heartbeat kiest er tot nu toe voor om relaties vooral via persoonlijk contact te onderhouden, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. "Mijn contactpersonen houden mij mondeling op de hoogte" en "Het contact is heel laagdrempelig; naast de mondelinge uitwisseling krijg ik berichtjes via WhatsApp", wordt bijvoorbeeld gezegd. Twee opdrachtgevers melden dat Heartbeat belangrijke informatie per e-mail deelt. De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van Heartbeat. Eén van hen geeft aan dat hij het wel handig zou vinden om een keer per kwartaal een bericht met het opleidingsaanbod te ontvangen, ook al houdt hij er in principe niet van om commerciële e-mails te ontvangen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts twee referenten kunnen oordelen over de prijs-prestatieverhouding van de door Heartbeat gegeven trainingen. Zij zijn tevreden over dit onderdeel. “De prijs is in goede afstemming tot stand gekomen” en “Ik vind dat ze een reëel bedrag rekenen”, zeggen zij erbij. De meeste overige referenten laten weten dat de financiële afhandeling van de trajecten buiten hun gezichtsveld heeft plaatsgevonden. Een enkeling meldt dat het traject met gesloten beurzen is afgehandeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De door Heartbeat gegeven trainingen hebben opgeleverd wat de referenten ervan hoopten, zo laten zij zonder uitzondering weten. Allen zijn zij dan ook tevreden over de samenwerking. Zeventig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score als overkoepelend oordeel. “Het is een heel prettige, professionele club”, “We hebben een heel fijne samenwerking” en “Het zijn gewoon goede hands-on trainingen, die heel dicht op de dagelijkse praktijk zitten en gegeven worden door mensen die echt boven de stof staan, alle finesses snappen en overal antwoord op hebben”, vullen drie respondenten aan. Alle referenten zouden de trainingen van Heartbeat aanbevelen aan anderen, zo laten zij tot slot weten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Heartbeat op 20-05-2019.

Algemeen

Heartbeat is een maatschap van dertig erkende klinisch perfusionisten die gespecialiseerd zijn in extra-corporale circulatie en bloedmanagement technieken. Heartbeat ontwikkelt zich snel tot een van de Europese leiders op het gebied van extra-corporale circulatie. Zij biedt een scala aan technieken waaronder; Algemene hartchirurgie, Thoracale vaatchirurgie, Kinder hartchirurgie, Hartlong assist programma, Hart en longtransplantaties, Hypertherme chemotherapie en een uitgebreid bloedmanagement programma. Deze programma's vormen de speerpunten in de dienstverlening. Heartbeat levert haar diensten in meerdere organisaties, verspreid over het land. Bij Heartbeat staan re-accreditatie programma's van zowel de Nederlandse Sociëteit voor Extra Corporale Circulatie (NeSECC) als de European Board of Cardiovascular Perfusionists (EBCP) hoog in het vaandel. De partners houden nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied zorgvuldig bij en bezoeken daarom veel congressen, symposia, workshops en cursussen. Ook verzorgt Heartbeat zelf trainingen aan professionals, bijvoorbeeld voor het bedienen van een hart-long machine bij open hart operaties. Het gesprek vond plaats met mevrouw T. Roosenhoff en mevrouw N. van Belle van Haaren (beiden partners Heartbeat).

Kwaliteit

Trainingen worden de laatste jaren steeds professioneler en vormen inmiddels een vast onderdeel binnen het takenpakket van Heartbeat. Als organisatie probeert zij duidelijk voorop te lopen bij ontwikkelingen. Eén van de belangrijke voorwaarden voor het uitvoeren van de taken, is training en certificering. Nieuwe apparatuur mag niet bediend worden zonder dat mensen daarvoor zijn opgeleid. Voor Heartbeat liggen hier kansen om collega's op te leiden, zowel in (multidisciplinair) teamverband als individueel. Ook professionals uit het buitenland weten hun weg naar Heartbeat te vinden. De trainers van Heartbeat zijn allen geschoold en gecertificeerd om te doceren in het gebruik van apparatuur van externe fabrikanten. Via de EuSim (Simulatie Instructeurs Cursus)-training, zowel de basis als de verdiepingstraining, van het METS Center wordt de expertise van diverse simulatiecentra en ervaren multidisciplinaire instructeurs samengevoegd. Deze training biedt een mengeling van theorie en praktijk en benadrukt het belang van feedback door het leren in een veilige en stimulerende omgeving. Deze train-de-trainer cursussen vormen de basis voor de trainingen zoals Heartbeat deze verzorgt. Deelnemers leren scenario's te ontwikkelen en implementeren in de eigen werkomgeving. Evaluaties met cursisten vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Continuïteit

Heartbeat schenkt veel aandacht aan continue professionalisering van de dienstverlening. Dat betekent dat zij ook nadrukkelijk kijkt naar belangrijke ontwikkelingen die de komende tijd een rol gaan spelen en waar zij op moet of wil anticiperen. Zo ziet men dat certificering en re-certificering voor producten en technieken binnen de gezondheidszorg via Medical Device Regulations veel aandacht behoeft. Ook aan de Post Marketing Surveillance (gegevens over producten die in de praktijk gebruikt worden) behoeft aandacht. Tevens wordt Crisis Resource Management belangrijker. Naast vakinhoudelijke trainingen besteedt Heartbeat ook meer zorg en aandacht aan trainingen op non-skills (zoals communicatieve vaardigheden). Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Heartbeat bij maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, kennen Heartbeat de hoogste klanttevredenheidsscore toe. Dat heeft ermee te maken dat men zowel de inhoudelijke expertise hoog waardeert maar eveneens het feit dat de trainers zelf uit het werkveld komen en daarmee een goede transfer van theorie naar praktijk weten te bewerkstelligen. In de uitvoering van de trainingen kunnen deelnemers veel vragen stellen en voorbeelden uit de eigen praktijk inbrengen. Dat maakt dat een training voor hen, zoals Heartbeat deze uitvoert, veel waarde oplevert in hun dagelijkse werk.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu