

Klantwaardering SANA keurmerk

De mening van drie klantgroepen

Eindrapport

Opdrachtgever: SANA

Rotterdam, 21 juli 2014



Klantwaardering SANA keurmerk

De mening van drie klantgroepen

Opdrachtgever:

Stichting Accreditatie Nascholing Apotheekmedewerkers (SANA)

Fultonbaan 18

3439 NE Nieuwegein

Postbus 191

3430 AD NIEUWEGEIN

030 6054813

info@sanaweb.nl

www.sanaweb.nl

Onderzoekers Ecorys:

Ruud van der Aa

Jena de Wit

Rotterdam, 21 juli 2014

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 85-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Vooraf	5
Samenvatting	7
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	11
1.2 Vraagstelling van het onderzoek	11
1.3 Klantgroepen nader beschouwd	12
1.4 Aanpak van het onderzoek	12
1.5 Leeswijzer	13
2 Waardering van SANA en het keurmerk	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Waaraan moet goede nascholing voldoen?	15
2.3 Bekendheid met SANA en geaccrediteerde nascholing	16
2.4 Algemene tevredenheid met SANA	17
2.5 Meerwaarde van het SANA keurmerk	17
2.6 Waardering van SANA beoordelingscriteria	18
2.7 Beoordeling aanvraagprocedure	24
3 Publiciteit en voorlichting door SANA	31
3.1 Inleiding	31
3.2 Zoekgedrag van apothekers en medewerkers naar cursusaanbod	31
3.3 SANA website en digitaal opleidingsoverzicht	32
3.4 Digitaal opleidingsoverzicht in PE-online	33
3.5 SANA brochure	35
3.6 Gebruik keurmerklogo van SANA	36
4 Stellingen	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Nut van accreditatie	37
4.3 Onafhankelijkheid van SANA	37
4.4 Procedures: aanvraag en naleving	38
4.5 Accreditatie	39
4.6 Transparantie opleidingsoverzicht	39
5 Conclusies	43
5.1 Beantwoording onderzoeksvragen	43
5.2 Conclusies	44
Bijlagen	47
Overzicht van geïnterviewden	49
Achtergrond respondenten	53

Vooraf

Het SANA Bestuur staat voor een aantal belangrijke beslissingen met betrekking tot de toekomstige positionering van het SANA keurmerk. De vraag die hierbij centraal staat is of de kwaliteitseisen en de werkwijze voor het verlenen van het keurmerk nog in de huidige tijd passen. Daarvoor is het noodzakelijk om te weten hoe de verschillende stakeholders van SANA tegen het keurmerk aankijken.

Zonder de welwillende medewerking van de respondenten had dit onderzoek niet kunnen worden uitgevoerd. Daarom is een dankwoord op zijn plaats aan de cursusaanbieders, apothekers en apotheekmedewerkers die de moeite hebben genomen de vragenlijst in te vullen. Daarnaast bedanken wij in het bijzonder de mensen die wij in de oriëntatiefase van het onderzoek hebben geïnterviewd en die ons inzicht in de procedures rondom cursussen en trainingen in de apothekersbranche hebben verschaft. Een overzicht van deze personen is in de bijlage opgenomen.

Met de resultaten van het voorliggende onderzoek krijgt SANA een evenwichtig beeld van de meningen en wensen van de verschillende klantgroepen over het kwaliteitskeurmerk. Opgemerkt moet worden dat de medewerking van de apothekers in kwantitatieve zin onvoldoende was om tot representatieve uitspraken te komen.

Met de uitkomsten van het onderzoek beschikt het SANA bestuur over belangrijke basisinformatie voor besluitvorming over de toekomst van het SANA keurmerk. Wij hebben als team met veel enthousiasme aan dit onderzoek gewerkt en hopen met de resultaten een nuttige bijdrage aan het beleidsproces te leveren.

Tot slot bedanken wij het SANA bureau voor de prettige en constructieve samenwerking gedurende de looptijd van het onderzoek, in het bijzonder met Marjolein Veldhuizen (Algemeen manager SANA bureau).

Ruud van der Aa (projectleider)
Jena de Wit

Samenvatting

Aanleiding en achtergrond van het onderzoek

De Stichting Accreditatie Nascholing Apotheekmedewerkers (SANA) is 10 jaar geleden opgericht door Cao partijen, met als doel de kwaliteit van de nascholing te beoordelen en te bevorderen. Door de afgifte van het SANA keurmerk is het voor apothekers/ werkgevers en (potentiële) deelnemers duidelijk herkenbaar welke nascholing kwalitatief goed is en bijdraagt aan het verbeteren van het functioneren van medewerkers in de apotheek. Aanbieders van nascholing kunnen met het onafhankelijke SANA keurmerk hun kwaliteit aantonen. Sinds 2009 is SANA mede uitvoerder van het KAOF (Kwaliteitsregister Apothekersassistenten Openbare Farmacie).

In 2014 wil het bestuur van SANA een aantal beslissingen nemen over aanpassingen in de verschillende accreditatievormen, regelingen en criteria, processen en vergoedingen.

Met de eindconclusie van het onderzoek wil het bestuur weten of de door SANA gehanteerde kwaliteitseisen en werkwijze nog in de huidige tijd passen.

De door SANA geformuleerde onderzoeksopdracht bevat een drietal hoofvragen:

- Hebben de klantgroepen behoefte aan het kwaliteitskeurmerk?
- Waar moet een kwaliteitskeurmerk aan voldoen?
- Zijn cursusaanbieders tevreden met de huidige werkwijze van SANA?

Aanpak van het onderzoek

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn de drie klantgroepen van SANA benaderd met een internetenquête. In de enquête is ingegaan op de kenmerken van kwaliteit van nascholing, en de rol die SANA en het SANA keurmerk spelen in de beoordeling van deze kwaliteit. 24 aanbieders (respons 51%), 679 apotheekmedewerkers (respons 21%) en 75 apothekers (respons 4%) namen deel aan het onderzoek. De respons onder apothekers is te laag om representatieve uitspraken te doen. De uitkomsten van de apothekers zijn daarom indicatief.

Uitkomsten

Onder zowel cursusaanbieders, apothekers als apotheekmedewerkers bestaat grote behoefte aan het kwaliteitskeurmerk. Dit blijkt in het bijzonder uit de volgende gegevens:

- Een ruime meerderheid van aanbieders, apothekers en apotheekmedewerkers zien geaccrediteerde cursussen als noodzakelijk voor (verdere) verbetering van de dienstverlening in de apotheek;
- Een ruime meerderheid van de aanbieders, apothekers en apotheekmedewerkers is van mening dat het SANA keurmerk door de hoge kwaliteitseisen echt iets voorstelt;
- De drie klantgroepen zijn in meerderheid van mening dat het SANA keurmerk een garantie biedt voor de kwaliteit van de aangeboden cursussen, onafhankelijke waarborging daarvan door een onafhankelijke partij (SANA) en dat de koppeling aan het KAOF garandeert dat apotheekmedewerkers geregistreerd blijven;
- Een ruime meerderheid van aanbieders en apothekers is tevreden over het SANA keurmerk.

De criteria van het SANA kwaliteitskeurmerk meten de vakinhoudelijke, de didactische/onderwijskundige en organisatorische kwaliteit van de nascholing in de branche. Zowel door de cursusaanbieders, de apothekers als apotheekmedewerkers wordt het belang van deze

criteria in ruime meerderheid erkend. Dat betekent echter niet dat SANA ook op alle criteria zou moeten beoordelen. De drie klantgroepen zijn wat dit betreft opmerkelijk eensgezind. Criteria waarvan de drie klantgroepen in meer of mindere mate van mening zijn dat SANA hier niet op zou moeten beoordelen, zijn:

- duidelijkheid over de samenstelling van de doelgroep;
- aansluiting van werkvormen op grootte en samenstelling van de deelnemersgroep;
- functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de lay-out;
- de aanwezigheid van evaluatievragen betreffende de actualiteit en toepasbaarheid van de inhoud, praktijkwaarde, werkvormen e.d.;
- helderheid van structuur van het cursusmateriaal (alleen door de aanbieders genoemd);
- duidelijkheid over leermiddelen en werkvormen van het nascholingsprogramma (alleen door apothekers genoemd).

Over de werkwijze van SANA wordt in het algemeen (zeer) positief geoordeeld. Meer in het bijzonder is daarover de volgende informatie bekend:

- Over de *aanvraagprocedure* is een meerderheid van de aanbieders tevreden (59%), slechts een enkeling is ontevreden; veel aanbieders oordelen neutraal;
- Over het *gebruik van PE-online* voor het indienen van de aanvraag wordt wisselend geoordeeld. De aanbieders erkennen het gemak van een digitale werkwijze, maar zijn tegelijkertijd kritisch over de gebruiksvriendelijkheid van het huidige systeem van PE-online;
- Over de *duur van de aanvraagprocedure* en de *duur van de accreditatieperiode* worden weinig kritische geluiden vernomen;
- Over de *deskundigheid en werkwijze van de beoordelingscommissie* wordt positief geoordeeld; slecht een enkele aanbieder is ontevreden;
- De *tariefstelling* van de keurmerkaanvraag wordt door de meeste aanbieders als redelijk ervaren; geen van de aanbieders vindt deze te hoog;
- Een grotere *differentiatie in accreditatievormen* is voor een deel van de aanbieders (36%) gewenst. Hierbij bestaat een voorkeur voor accreditatie per bijeenkomst. Bovendien blijkt er behoefte te bestaan aan accreditatie van kleinschalige nascholing, en van regionaal scholingsaanbod;
- Een *niveau-aanduiding in de accreditatie* van “voldoende” en “goed” wordt door een fors deel van de apothekers en apothekemedewerkers als wenselijk gezien, maar veel minder door de cursusaanbieders.

Conclusies

Breed draagvlak voor SANA keurmerk

De kwaliteitseisen die SANA stelt aan nascholing worden in overgrote meerderheid door de verschillende klantgroepen erkend. Hierover bestaat een grote mate van consensus tussen aanbieders en apothekers. Deze consensus betreft zowel de kwaliteitseisen die aan nascholing gesteld moeten worden, als de rol die SANA als onafhankelijke partij vervult in het proces van accreditatie.

Meer focus in beoordeling kwaliteitscriteria

In elke klantgroep leeft het besef dat kwaliteit belangrijk is en moet worden getoetst. In termen van de kwaliteitsaspecten zoals SANA die hanteert, zou de toetsing van nascholing zich (volgens de klantgroepen) moeten toespitsen op: de leerdoelen, de inhoud, het stimuleren van transfer, het beoordelen van deelnemers en de consistentie van de cursusonderdelen. Minder belangrijk voor de

beoordeling van de kwaliteit zijn (onderdelen van): de werkvormen (vooral die met betrekking tot grootte en samenstelling deelnemersgroep), de materialen, voorlichting en kwaliteitszorg.

Deze uitkomsten kunnen door het SANA bestuur benut worden om de huidige beoordelingscriteria kritisch tegen het licht te houden en daarin keuzes te maken.

Waardering voor werkwijze van SANA

- Er bestaat onder de aanbieders veel waardering voor en tevredenheid over de wijze waarop SANA de accreditatieprocedures uitvoert. Er is dan ook weinig aanleiding om de werkwijze van SANA ingrijpend te veranderen;
- De gebruiksvriendelijkheid van het systeem PE-online voor digitale indiening van accreditatieverzoeken is voor verbetering vatbaar;
- Voor de tariefstelling van de reguliere keurmerkaanvraag bestaat begrip; men ziet in dat kwaliteitsbeoordeling een prijs heeft. De tariefstelling voor de kortdurende accreditatie wordt overigens wel kritisch beoordeeld en zou dan ook nog eens kritisch tegen het licht kunnen worden gehouden;
- Gelet op het soms beperkte gebruik van de bestaande accreditatievormen en de wensen van aanbieders voor verdere aanvulling, verdient het de overweging het huidige palet aan accreditatievormen te heroverwegen. Mogelijke aanvullingen hierop zijn: accreditatie per bijeenkomst (onder één overkoepelende aanvraag), accreditatie van kleinschalige nascholing en accreditatie van regionaal scholingsaanbod;
- Gezien de voorkeur die apothekers en apotheeke medewerkers hiervoor hebben, zou het onderscheidend vermogen van het cursusaanbod kunnen worden verbeterd door onderscheid te maken in de accreditatie tussen “voldoende” en “goed” scholingsaanbod.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

De aanleiding voor het door SANA gewenste onderzoek is tweeledig:

- Ten eerste wil SANA meer vraaggericht opereren: waar hebben de klantgroepen behoefte aan en hoe kan SANA hier op inspelen?;
- Daarnaast wil SANA meegaan met de ontwikkelingen van de huidige tijd.

In 2014 wil het bestuur van SANA een aantal beslissingen nemen over aanpassingen in de verschillende accreditatievormen, regelingen en criteria, processen en vergoedingen. Met de eindconclusie van het onderzoek wil het bestuur weten of de door SANA gehanteerde kwaliteitseisen en werkwijze nog in de huidige tijd passen.

SANA: keurmerk voor kwaliteit van nascholing¹

De Stichting Accreditatie Nascholing Apothekemedewerkers (SANA) is 10 jaar geleden opgericht door Cao partijen, met als doel de kwaliteit van de nascholing te beoordelen en te bevorderen. Door de afgifte van het SANA keurmerk is het voor apothekers/ werkgevers en (potentiële) deelnemers duidelijk herkenbaar welke nascholing kwalitatief goed is en bijdraagt aan het verbeteren van het functioneren van medewerkers in de apotheek. Aanbieders van nascholing kunnen met het onafhankelijke SANA keurmerk hun kwaliteit aantonen.

Sinds 2009 is SANA mede uitvoerder van het KAOF (Kwaliteitsregister Apothekersassistenten Openbare Farmacie). Nascholing met SANA keurmerk, mits bedoeld voor apothekersassistenten, wordt gekoppeld aan het KAOF zodat kwaliteitsgeregistreerden hiervoor KAOF-punten kunnen halen. Vanwege de koppeling met KAOF, is SANA PE-online gaan gebruiken, een webbased accreditatie- en registratiesysteem.

De criteria voor het SANA keurmerk zijn 10 jaar geleden met zorg vastgesteld. De criteria meten de vakinhoudelijke, de didactisch/onderwijskundige en organisatorische kwaliteit. Nascholing met SANA-keurmerk is vooral praktijkgericht. SANA gaat verder dan alleen accrediteren en toekennen van punten en is gericht op het bevorderen van de kwaliteit van de nascholing in de branche.

1.2 Vraagstelling van het onderzoek

De door SANA geformuleerde onderzoeksopdracht bevat een drietal hoofvragen:

- Hebben de klantgroepen behoefte aan het kwaliteitskeurmerk?
- Waar moet een kwaliteitskeurmerk aan voldoen?
- Zijn cursusaanbieders tevreden met de huidige werkwijze van SANA?

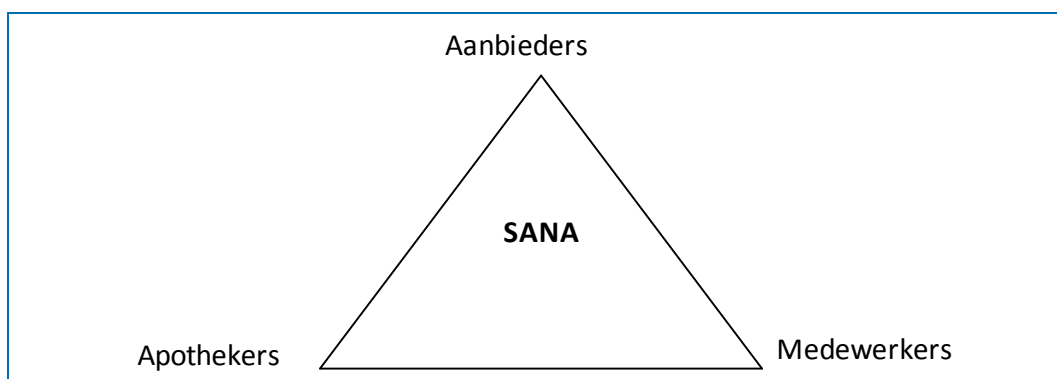
De beantwoording van deze drie vragen geeft inzicht in de volgende overkoepelende probleemstelling:

- In welke mate voldoen de kwaliteitseisen en werkwijze van SANA aan de behoefte van de drie klantgroepen aan kwalitatief goede nascholing?

1 Overgenomen uit Briefing Onderzoeksopdracht (SANA).

1.3 Klantgroepen nader beschouwd

De informatiebehoefte van het bestuur van SANA betreft zowel de tevredenheid van klanten over het SANA keurmerk als de werkwijze die hiervoor wordt gevolgd. Hierbij is het van belang om te erkennen dat er verschillende klantgroepen bestaan, die ieder hun eigen wensen en belangen hebben. Deze hoeven niet synchroon te lopen. Wij geven hierop onderstaand een beknopte toelichting.



- **Aanbieders van cursussen, trainingen en congressen** willen een kwalitatief hoogwaardig aanbod combineren met een aantrekkelijk verdienmodel, waarbij de kosten voor accreditatie de winstgevendheid kunnen beperken, ook als gevolg van administratieve processen die moeten worden doorlopen om het keurmerk te krijgen/behouden. Tegelijkertijd vertegenwoordigt het SANA keurmerk voor de aanbieders een marktwaarde waarmee zij cursisten kunnen aantrekken en mogelijk ook andere partijen voor hun scholingsaanbod weten te interesseren;
- **Apothekers** willen gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers die hun kennis/deskundigheid en competenties onderhouden, zodat de dienstverlening optimaal is en kan blijven. Het SANA keurmerk biedt voor hen transparantie en een kwaliteitsgarantie van het scholingsaanbod. Bovendien biedt de koppeling van het SANA keurmerk aan het KAOF het voordeel dat met de gevolgde scholing de kwaliteitsregistratie van het personeel op peil blijft;
- **Apothekersassistenten** willen hun deskundigheid en competenties op peil houden en waar nodig verbeteren. Zij hebben belang bij een helder inzicht in de kwaliteit van het beschikbare scholingsaanbod. Het SANA kwaliteitskeurmerk dient hierbij als kompas. De koppeling met het KAOF heeft het voordeel dat zij hun deskundigheid en daarmee samenhangende kwaliteitsregistratie aantoonbaar op peil houden met geaccrediteerde nascholing.

1.4 Aanpak van het onderzoek

Aanpak

Tegen de hiervoor geschetste achtergrond hebben wij er in overleg met SANA voor gekozen om de drie klantgroepen in het onderzoek te betrekken. Daartoe zijn 3 vragenlijsten opgesteld, een voor elke klantgroep, waarin zowel wordt ingegaan op de vraag wat is kwaliteit van nascholing als de rol die SANA en het SANA keurmerk hierin spelen. Om voldoende scherpte in de vragenlijst te krijgen zijn vooraf enkele verkennende gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers uit de verschillende klantgroepen (de bijlage bevat een overzicht van geïnterviewden).

Inhoud van de vragenlijsten

Voor de drie klantgroepen zijn drie verschillende vragenlijsten samengesteld die, waar mogelijk en relevant vanuit het perspectief van de betreffende klantgroep, zoveel mogelijk identieke vragen bevatten. Op die manier is vergelijking tussen de drie klantgroepen mogelijk. In de bijlage is een

overzicht opgenomen van de onderwerpen die in de verschillende enquêtes per klantgroep aan bod zijn geweest.

Respons op internetenquêtes

Voor dit onderzoek zijn de drie klantgroepen van SANA via email benaderd met een elektronische enquête. De gebruikte e-mailadressen zijn verkregen via SANA. Tabel 1.1 toont de respons. De cijfers tussen haakjes hebben betrekking op de respondenten die de volledige vragenlijst hebben ingevuld. Bij de apothekers is voor het invullen van de enquête gevraagd naar de persoon die zich voor de betreffende organisatie bezighoudt met de nascholing van de medewerkers. Bij de aanbieders is gevraagd naar de persoon die zich bezighoudt met de accreditatie van het cursusaanbod.

Tabel 1.1 Responsoverzicht internetenquêtes

Klantgroep	Aantal emailadressen ²	Ingevulde enquêtes (w.v volledig ingevuld)	Responspercentage (volledig ingevuld)
Cursusaanbieders	47	24 (22)	51% (47%)
Apothekers	1.734	75 (56)	4% (3%)
Apotheekmedewerkers	3.181	679 (548)	21% (17%)

Representativiteit

- Voor de **cursusaanbieders** is de respons voldoende (47%) om deze representatief te noemen;
- Voor de **apothekers** is de respons te laag om representatieve uitspraken te kunnen doen voor de apothekerspopulatie. Derhalve dienen de uitkomsten van de apothekers als indicatief te worden beschouwd. De bijlage bevat een overzicht van de achtergrondkenmerken van de apothekers naar grootteklasse en type apotheek;
- De antwoorden voor de **apothekmedewerkers** zijn gewogen naar de populatie op basis van de leeftijdsverdeling (bron: PMA), en zijn hiermee representatief voor de totale populatie van apotheekmedewerkers (zie bijlage voor leeftijdsverdeling apotheekmedewerkers). Van de apotheekmedewerkers die de enquête hebben ingevuld, heeft de overgrote meerderheid de functie van apothekersassistent (87%). Het overige deel van de respondenten heeft de functie van teammanager (4%), farmaceutisch manager (3%), farmaceutisch consultant (3%) of een overige functie (4%) zoals kwaliteitscoördinator of administratief medewerker.

1.5 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk presenteren wij in hoofdstuk 2 een overzicht van de uitkomsten op de drie internetenquêtes die zijn uitgevoerd onder respectievelijk de aanbieders, de apothekers en de apotheekmedewerkers.

Daar waar een bepaalde klantgroep in de beschrijving ontbreekt, betekent dat dat het betreffende onderwerp niet in de vragenlijst voor die klantgroep aan de orde is gesteld. Immers, niet elke vraag is voor elke klantgroep relevant of te beantwoorden. Voor een overzicht van de enquêteonderwerpen per klantgroep verwijzen wij naar de bijlage.

² Het gaat hier om bruikbare emailadressen (exclusief 'bounced').

Daarnaast merken wij (nogmaals) op dat vanwege de lage respons onder de apothekers de uitkomsten voor deze klantgroep niet representatief zijn en alleen als indicatief kunnen worden gezien.

Hoofdstuk 3 bevat de conclusies van het onderzoek, met een antwoord op de gestelde onderzoeksvragen.

Voor de lezer met weinig tijd, of die snel de belangrijkste uitkomsten tot zich wil nemen, is er de samenvatting aan het begin van het rapport.

2 Waardering van SANA en het keurmerk

2.1 Inleiding

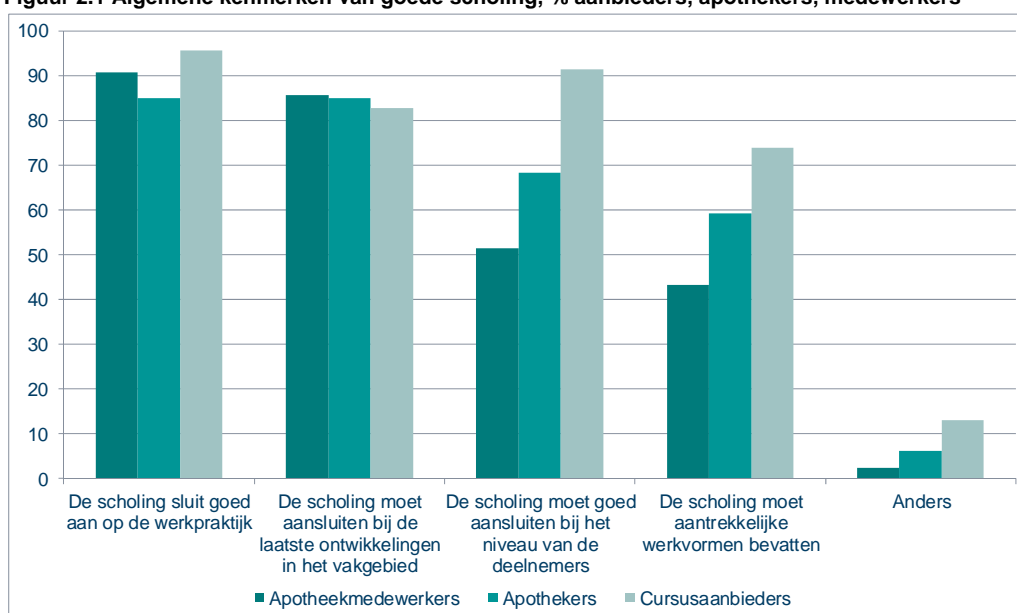
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten op de enquête onder de drie klantgroepen gepresenteerd. Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven is niet alle klantgroepen dezelfde set aan vragen voorgelegd. Wanneer in de navolgende hoofdstukken een bepaalde klantgroep niet wordt beschreven of gepresenteerd, is op het betreffende onderwerp geen vraag aan die klantgroep voorgelegd. Achtereenvolgens gaan we in dit hoofdstuk in op: de criteria waaraan goede nascholing volgens de respondenten moet voldoen, de bekendheid en algemene tevredenheid met SANA, de waardering van de SANA beoordelingscriteria, en een beoordeling van de aanvraagprocedure vanuit het perspectief van de aanbieders.

2.2 Waaraan moet goede nascholing voldoen?

Voorafgaand aan beoordelingsvragen over SANA is cursusaanbieders, apothekers en apotheekmedewerkers gevraagd aan welke criteria goede nascholing moet voldoen (Figuur 2.1).

- Zowel cursusaanbieders, apothekers en medewerkers zijn in ruime meerderheid van mening dat goede nascholing (1) moet aansluiten op de werkpraktijk en (2) bij de laatste ontwikkelingen in het vakgebied;
- Minder eensgezind zijn de meningen over de noodzaak om nascholing te laten aansluiten op het niveau van de deelnemers en de waarde die gehecht wordt aan aantrekkelijke werkvormen:
 - De aanbieders hechten meer waarde aan de noodzaak om scholing te laten aansluiten bij het niveau van de deelnemers dan apothekers en medewerkers. Mogelijk dat hier mee speelt dat aanbieders met een diversiteit aan doelgroepen/niveaus te maken hebben en het als hun onderwijskundige verantwoordelijkheid zien om het cursusaanbod hierop af te stemmen. Vanuit het (individuele) perspectief van een apotheker of medewerker speelt dit minder.

Figuur 2.1 Algemene kenmerken van goede scholing, % aanbieders, apothekers, medewerkers



2.3 Bekendheid met SANA en geaccrediteerde nascholing

Voorafgaand aan de inhoudelijke vragen over SANA is de respondenten de vraag voorgelegd of zij bekend zijn met SANA. Een ruime meerderheid van de respondenten is bekend met SANA:

- Van de geënquêteerde cursusaanbieders zijn alle respondenten (100%) bekend met SANA;
- Van de geënquêteerde apothekers geeft 87% aan bekend te zijn met de activiteiten van SANA (accreditatie nascholing en het kwaliteitsregister KAOF), en kent 13% SANA alleen van naam;
- Van de apotheekmedewerkers is 60% bekend met de activiteiten van SANA, 35% kent SANA alleen van naam, en 5% kent SANA in het geheel niet.

Aanvullend is aan de apotheekmedewerkers gevraagd of zij bekend zijn met het SANA keurmerk voor nascholing. Dit is voor 87% van de medewerkers het geval, voor 13% niet. Ook het SANA keurmerk geniet onder de apotheekmedewerkers dus een ruime bekendheid.

Betrokkenheid bij SANA geaccrediteerde nascholing

Cursusaanbieders

Gemiddeld hebben de aanbieders op dit moment 15 cursussen voor apotheekmedewerkers in het opleidingsaanbod. Driekwart (76%) van de aangeboden cursussen is geaccrediteerd door SANA.³

Apothekers

Volgens opgave van de geënquêteerde apothekers zijn door hun medewerkers in 2013 gemiddeld ongeveer 31 cursussen gevolgd⁴. Ruim driekwart hiervan (79%) is geaccrediteerd door SANA.

Apotheekmedewerkers

De apotheekmedewerkers, die de enquête hebben ingevuld, geven aan in 2013 gemiddeld 5 werkgerelateerde cursussen te hebben gevolgd; ongeveer driekwart van de cursussen hadden het SANA keurmerk:

- Twee derde van de apotheekmedewerkers (66%) is geregistreerd bij het KAOF⁵ (30% is niet geregistreerd en 4% is niet bekend met het KAOF);
- De belangrijkste reden om bij het KAOF geregistreerd te staan voor apothekersassistenten is dat zij kunnen aantonen dat hun deskundigheid op peil blijft (71%). De overige respondenten doen dit op verzoek van hun werkgever (22%) of een combinatie van (soms andere) redenen (7%);
- Twee derde van de medewerkers (69%) vindt het belangrijk dat een cursus het SANA keurmerk heeft; voor 15% speelt dit geen rol, terwijl 16% hierover geen mening heeft.

Het belang van het SANA keurmerk voor apotheekmedewerkers verschilt nauwelijks per type cursus:

- Zowel voor farmaceutisch inhoudelijke cursussen als voor kwaliteitszorg en FPZ, personeel en management, cursussen op het gebied van logistiek, ondersteuning en beheer zijn vrijwel alle respondenten van mening dat het SANA keurmerk belangrijk is. Voor cursussen communicatieve vaardigheden geldt dit iets minder, maar als onbelangrijk wordt dit door niemand gezien.

3 Omgerekend naar de responsgroep van 24 aanbieders zijn dit 360 cursussen. Omgerekend naar de totale populatie van 44 aanbieders zou het gaan om 660 cursussen.

4 Het gaat hier om het gemiddeld aantal cursussen per apotheek, niet per medewerker.

5 In de enquêtevraag stond als toelichting dat KAOF het kwaliteitsregister is voor apothekersassistenten in de openbare farmacie.

2.4 Algemene tevredenheid met SANA

Aanbieders

De algemene tevredenheid over SANA onder de cursusaanbieders is groot (figuur 2.1):

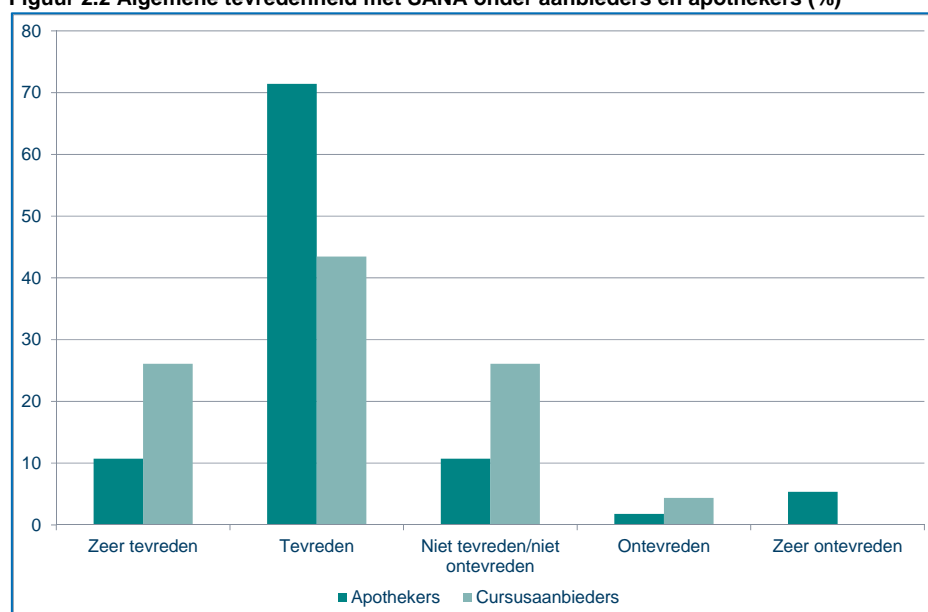
- Een ruime meerderheid van de aanbieders is over het algemeen tevreden (43%) tot zeer tevreden (23%) met SANA; slechts een enkele cursusaanbieder (4%) is ontevreden; de overige aanbieders zijn niet tevreden, noch ontevreden (26%).

Ook over het contact met SANA zijn de cursusaanbieders in ruime meerderheid tevreden; over het contact via PE-online is 65% (zeer) tevreden, via email is dat 79% en over het contact per telefoon 74%; de overige respondenten oordelen neutraal of hebben geen mening.

Apothekers

De algemene tevredenheid over SANA onder de geënquêteerde apothekers is groot (Figuur 2.2); een op de tien apothekers (11%) is zeer tevreden en bijna driekwart (71%) is tevreden. Een kleine groep apothekers is ontevreden over SANA (7%).

Figuur 2.2 Algemene tevredenheid met SANA onder aanbieders en apothekers (%)



2.5 Meerwaarde van het SANA keurmerk

Voorafgaand aan meer gedetailleerde vragen over het SANA keurmerk is aan de drie klantgroepen gevraagd wat volgens hen de meerwaarde is van het SANA keurmerk (Figuur 2.3).

Aanbieders

De meerwaarde van het SANA keurmerk bestaat er voor de aanbieders vooral uit dat hiermee de kwaliteit van nascholing door een onafhankelijke partij is gewaarborgd (door 74% van de aanbieders geantwoord) en dat het keurmerk een garantie biedt voor de kwaliteit van de aangeboden cursussen (70%). De hulp die het keurmerk kan bieden bij het zoeken naar cursussen en de koppeling aan het KAOF zijn voor de aanbieders minder belangrijk.

Apothekers

De meerwaarde van het SANA keurmerk ligt voor de geënquêteerde apothekers vooral op de garantie die het biedt voor de kwaliteit van de aangeboden cursussen (volgens 68%), de

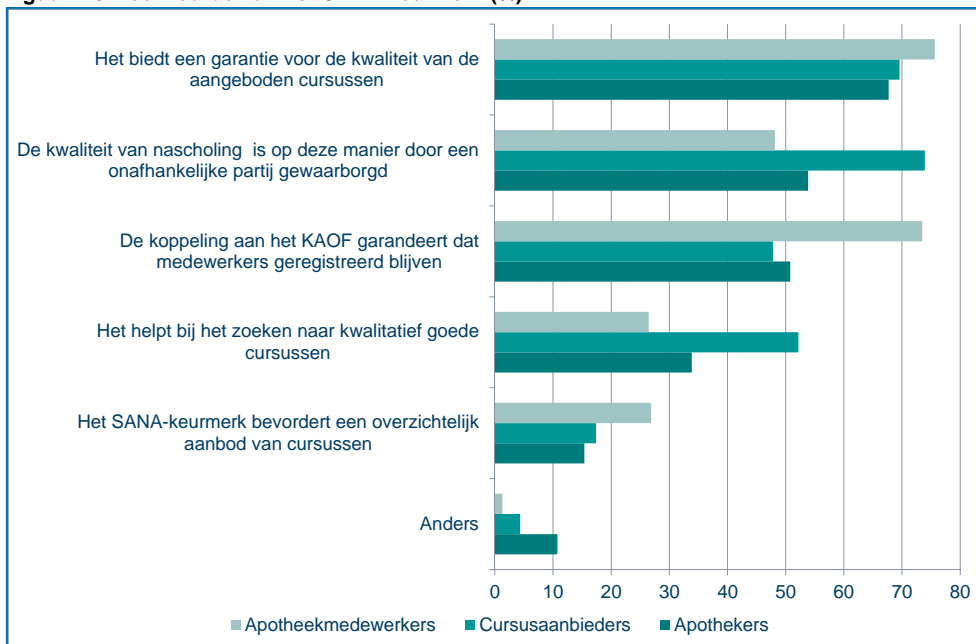
onafhankelijke waarborging van de kwaliteit van cursussen (54%) en de koppeling aan het KAOF dat garandeert dat medewerkers geregistreerd blijven (51%).

Voor de apothekers is de meerwaarde van SANA als hulp bij het zoeken naar kwalitatief goede cursussen beperkt, en is het keurmerk ook niet echt van toegevoegde waarde in het bevorderen van de transparantie van het cursusaanbod.

Apotheekmedewerkers

Voor de apothekers betreft de meerwaarde van het SANA keurmerk vooral de garantie die het biedt voor de kwaliteit van de aangeboden cursussen (76%) en de koppeling aan het KAOF (73%). In combinatie hiermee wordt de onafhankelijke waarborging van de kwaliteit genoemd (48%).

Figuur 2.3 Meerwaarde van het SANA keurmerk (%)



2.6 Waardering van SANA beoordelingscriteria

Aan zowel de cursusaanbieders als de apothekers is de vraag gesteld in hoeverre zij de door SANA gehanteerde beoordelingscriteria voor de kwaliteit van nascholing relevant vinden én of zij van mening zijn dat dit onderdeel moeten zijn van de kwaliteitsbeoordeling door SANA.

De beoordelingscriteria hebben betrekking op: leerdoelen, inhoud, werkvormen, stimuleren van transfer, beoordeling van deelnemers, consistentie cursusonderdelen, kwaliteit cursusmaterialen, voorlichting aan deelnemers, en kwaliteitszorg. Zie Figuur 2.4 tot en met Figuur 2.12 voor de waardering van deze beoordelingscriteria, die wij achtereenvolgens per klantgroep bespreken.

Aanbieders

Vrijwel alle beoordelingscriteria die SANA hanteert worden door de aanbieders als belangrijk tot zeer belangrijk gezien. Criteria die door de aanbieders als relatief minder belangrijk worden gezien zijn:

- “De cursus geeft een evenwichtig beeld van genees- of hulpmiddelen die op de markt zijn” (door 68% als belangrijk tot zeer belangrijk gezien);
- “Het is duidelijk hoe de deelnemersgroep wordt samengesteld” (door 45% als belangrijk tot zeer belangrijk gezien);
- “Afbeeldingen en voorbeelden ondersteunen wat in de tekst besproken wordt” (door 73% als belangrijk tot zeer belangrijk gezien);
- Daarnaast is er nog een aantal criteria, die weliswaar door de meerderheid als belangrijk worden gezien, maar waar redelijk wat aanbieders (20-25%) neutraal over oordelen. Het gaat dan om:
 - “De leerdoelen zijn specifiek en meetbaar geformuleerd in termen van waarneembaar (werk)gedrag” (door 23% als neutraal beoordeeld);
 - “Het is duidelijk wat een deelnemer moet doen om een certificaat te ontvangen” (door 18% als neutraal beoordeeld).

Naast het belang dat aan de SANA beoordelingscriteria wordt toegekend, is ook gevraagd of de aanbieders van mening zijn dat SANA het aanbod hier op moet beoordelen. Voor de meeste criteria geldt dat de aanbieders het er mee eens zijn dat SANA hier het cursus- en trainingsaanbod op beoordeelt. Er is evenwel een substantieel aantal criteria waarvan de aanbieders vinden dat SANA die niet in zijn beoordeling van het cursusaanbod hoeft mee te nemen. Dit geldt voor de volgende criteria (tussen haakjes het aandeel aanbieders dat vindt dat SANA dit **niet** hoeft te beoordelen):

- “Het is duidelijk hoe de deelnemersgroep wordt samengesteld” (70%);
- “Afbeeldingen en voorbeelden ondersteunen wat in de tekst besproken wordt” (52%);
- “De werkvormen passen bij de grootte en samenstelling van de deelnemersgroep” (52%);
- “De lay-out is functioneel en gebruikersvriendelijk en geschikt voor het gebruikte medium” (48%);
- “Het evaluatieformulier bevat vragen over de actualiteit en toepasbaarheid van de inhoud, praktijkwaarde, werkvormen” (45%);
- “Structuur van het cursusmateriaal is helder” (43%);

Apothekers

Voor de geënquêteerde apothekers geldt dat zij in ruime meerderheid van mening zijn dat de beoordelingscriteria van SANA zonder uitzondering belangrijk tot zeer belangrijk zijn. Ook voor de criteria die iets minder belangrijk zijn, geldt nog altijd dat een ruime meerderheid van de apothekers deze als belangrijk tot zeer belangrijk zien.

Kritischer zijn de apothekers over de vraag of het cursusaanbod ook door SANA moeten worden beoordeeld op de genoemde criteria. Een aanzienlijk deel, maar bijna nooit een meerderheid, vindt dat dit voor de volgende criteria het geval is (tussen haakjes het aandeel apothekers dat vindt dat SANA dit **niet** hoeft te beoordelen):

- “Het is duidelijk hoe de deelnemersgroep wordt samengesteld” (54%);
- “De werkvormen bevorderen het behalen van alle leerdoelen” (35%);
- “De werkvormen passen bij de grootte en samenstelling van de deelnemersgroep” (43%);
- “Het toepassen van het geleerde in de eigen werkpraktijk staat centraal” (35%);
- “De lay-out is functioneel en gebruikersvriendelijk en geschikt voor het gebruikte medium” (35%);
- “Afbeeldingen en voorbeelden ondersteunen wat in de tekst besproken wordt” (35%);
- “Het is duidelijk uit welke leermiddelen (materialen) en werkvormen het nascholingsprogramma bestaat” (35%).

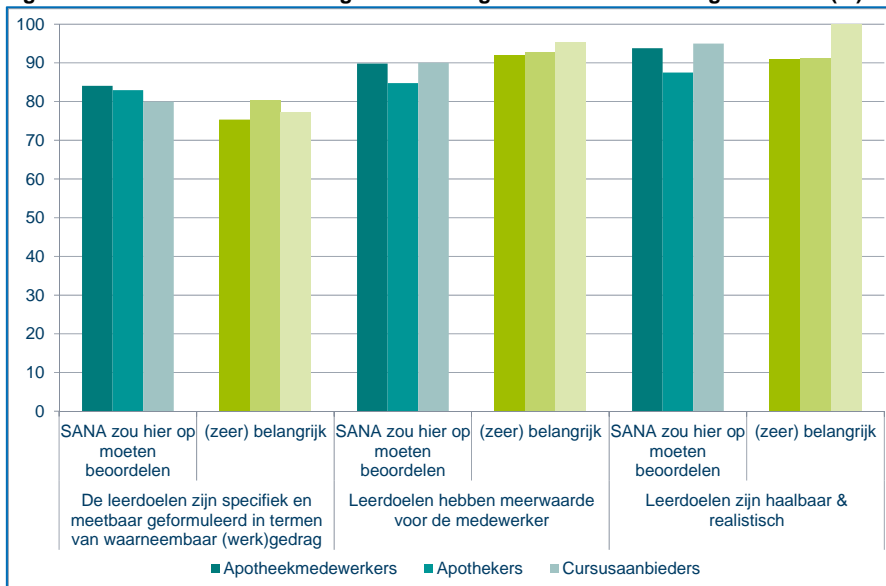
Apotheekmedewerkers

De apothekmedewerkers zijn in ruime meerderheid (80 tot 90%) van mening dat de meeste beoordelingscriteria van SANA belangrijk zijn voor de kwaliteit van nascholing. Uitzondering hierop vormen de volgende criteria (tussen haakjes het aandeel medewerkers dat een criterium belangrijk vindt, dat dus aanzienlijk lager ligt dan voor de overige criteria):

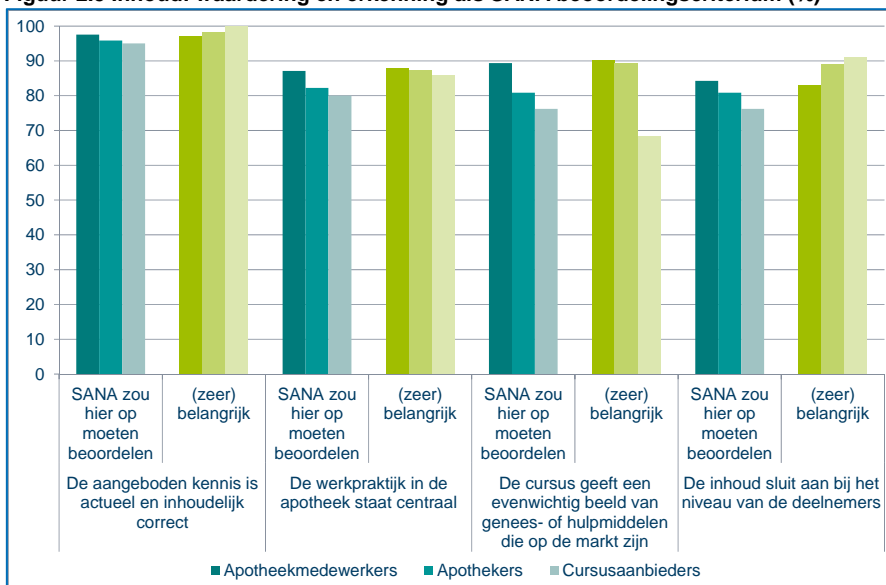
- “Het is duidelijk hoe de deelnemersgroep wordt samengesteld” (45%);
- “Het evaluatieformulier bevat vragen over actualiteit en toepasbaarheid van inhoud e.d.” (64%);
- “De werkvormen passen bij de grootte en samenstelling van de deelnemersgroep” (68%).

Voor de hiervoor genoemde criteria die door de apothekmedewerkers relatief minder belangrijk worden gevonden, geldt dat de medewerkers het gemiddeld genomen minder belangrijk vinden dat SANA hier ook op moet beoordelen. Het belang van het criterium en de rol van SANA hierbij lopen derhalve synchroon.

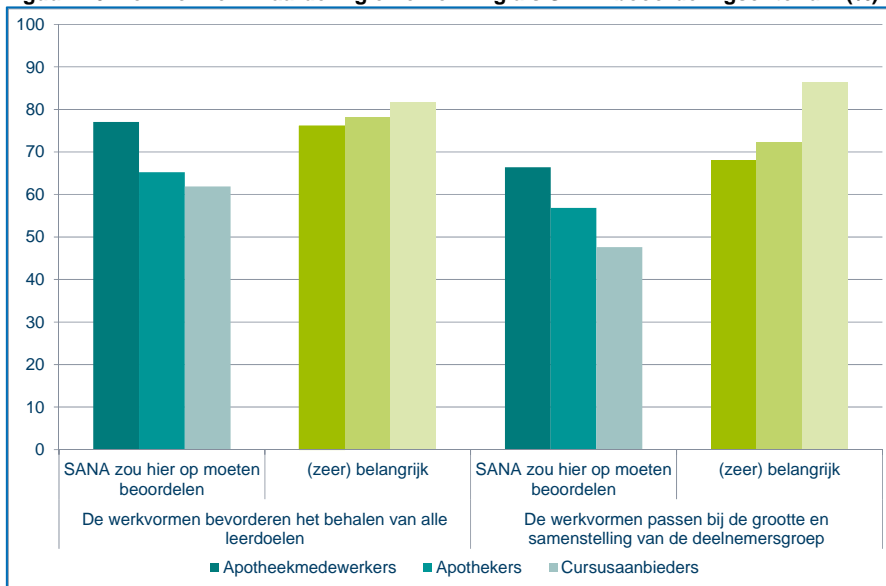
Figuur 2.4 Leerdoelen: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



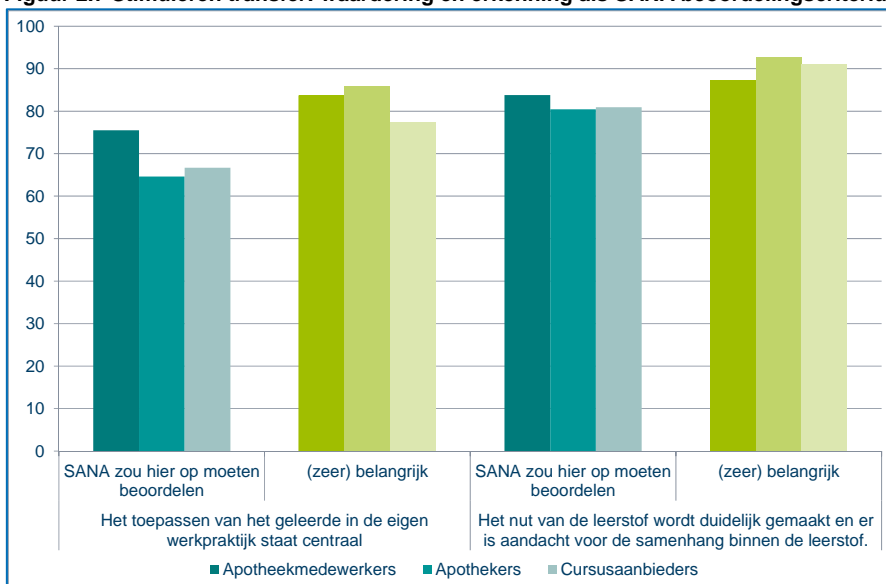
Figuur 2.5 Inhoud: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



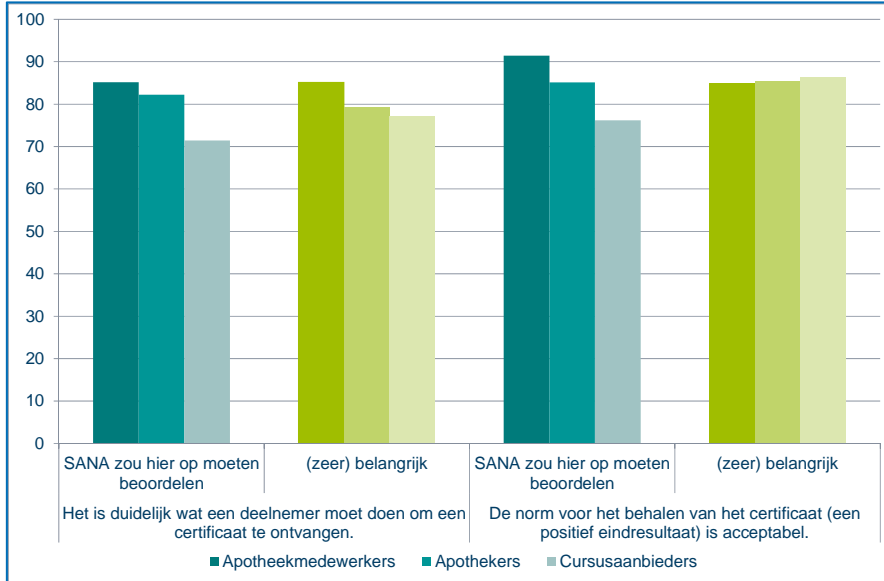
Figuur 2.6 Werkvormen: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



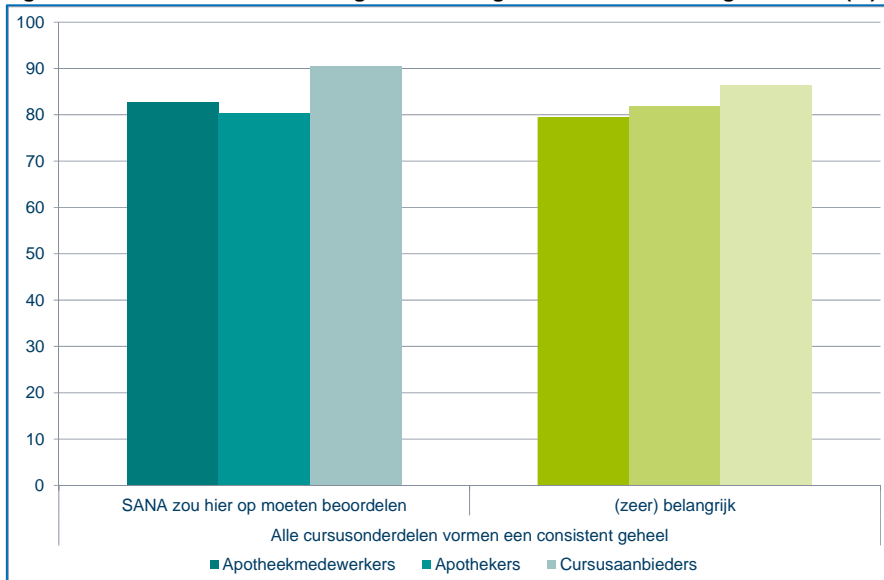
Figuur 2.7 Stimuleren transfer: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



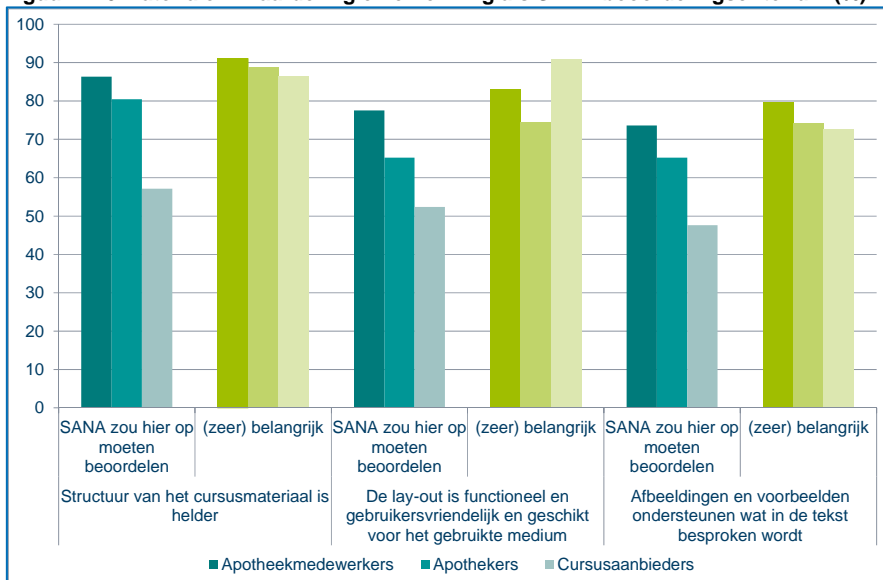
Figuur 2.8 Beoordelen deelnemers: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



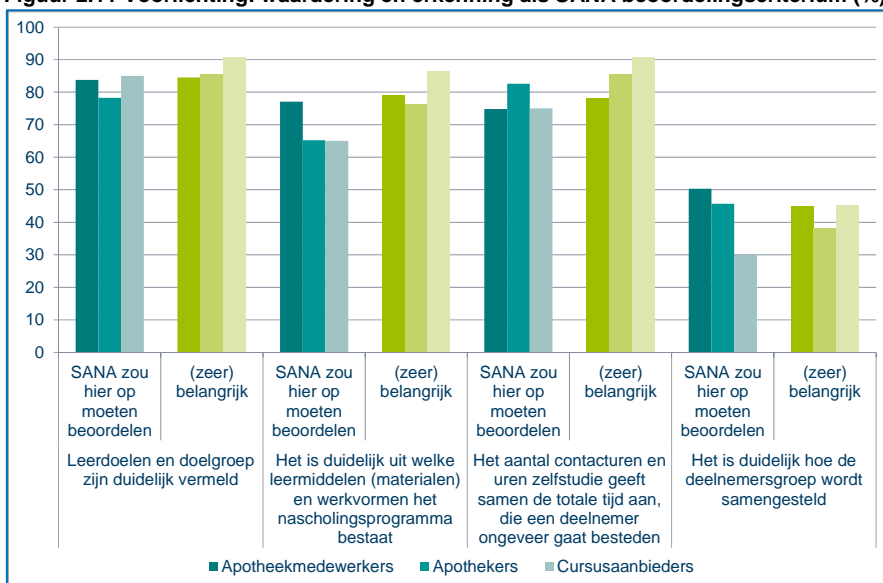
Figuur 2.9 Consistentie: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



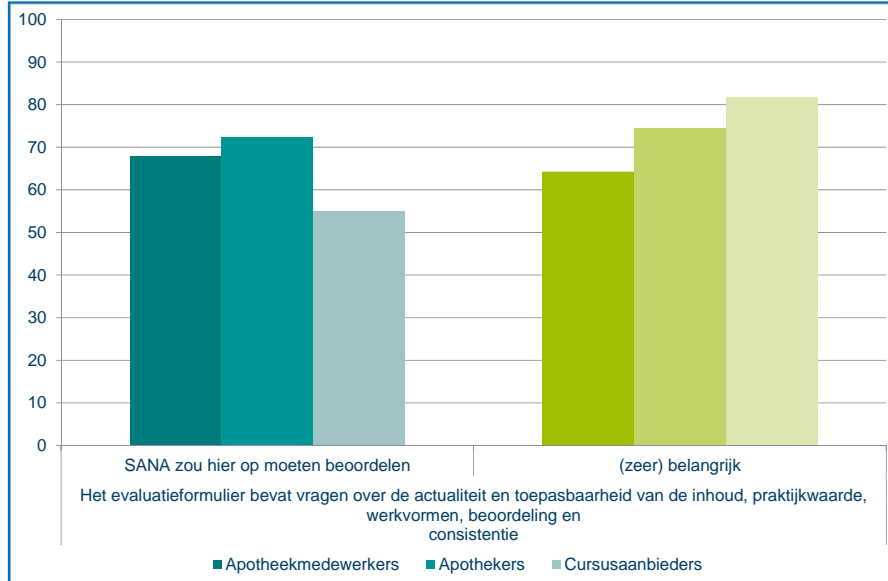
Figuur 2.10 Materialen: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



Figuur 2.11 Voorlichting: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



Figuur 2.12 Kwaliteitszorg: waardering en erkenning als SANA beoordelingscriterium (%)



2.7 Beoordeling aanvraagprocedure⁶

2.7.1 Algemene tevredenheid met aanvraagprocedure

Iets meer dan de helft van de cursusaanbieders (59%) is in het algemeen tevreden of zeer tevreden met de aanvraagprocedure van SANA voor de accreditatie van cursussen. Een derde van de aanbieders heeft geen uitgesproken oordeel hierover (32% niet tevreden/niet ontevreden). Een op de tien aanbieders (9%) is ontevreden over SANA. Feitelijk gaat het bij de laatste groep om 2 respondenten.

2.7.2 Oordeel over het indienen van een aanvraag via PE-online

Over het systeem PE-online wordt door de cursusaanbieders wisselend geoordeeld (Figuur 2.13):

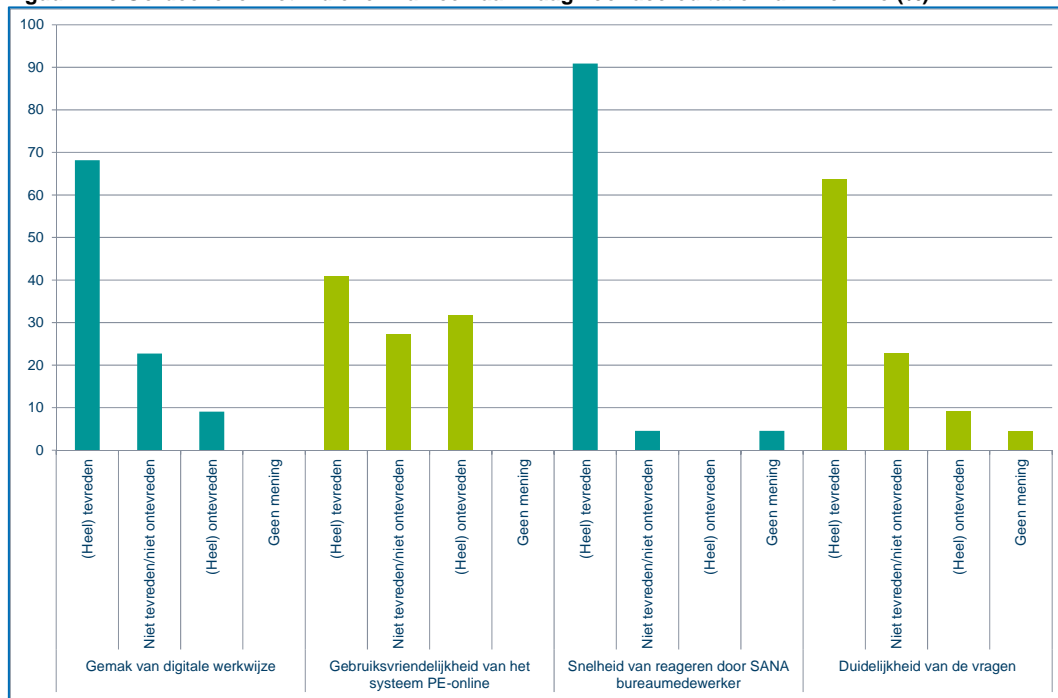
- De aanbieders erkennen het gemak van de digitale werkwijze, maar zijn tegelijkertijd kritisch over de gebruiksvriendelijkheid van het systeem PE-online: een derde van de aanbieders (32%) is hierover ontevreden of zeer ontevreden;
- De aanbieders zijn wel unaniem tevreden over de snelheid van reageren door SANA bureaumedewerkers (91%).

Er vanuit gaande dat SANA de procedures waar mogelijk wil verbeteren, geven wij onderstaand een toelichting van een van de respondenten op de aanvraagprocedure:

“Er wordt gevraagd om dezelfde gegevens op meerdere plekken in te vullen; het kan dan zijn dat dit niet exact overeenkomt, daar wordt erg moeilijk over gedaan. De oplossing zou zijn om informatie op slechts één plek in te vullen. Er wordt teveel op elk klein detail gelet. Bijvoorbeeld als het draiboek niet exact overeenkomt met de inhoud van het werkboek.”

⁶ Logischerwijs zijn de vragen over dit onderwerp alleen aan de cursusaanbieders voorgelegd.

Figuur 2.13 Oordeel over het indienen van een aanvraag voor accreditatie via PE-online (%)



2.7.3 Duur van de aanvraagprocedure

Van de ondervraagde cursusaanbieders is iets meer dan de helft (55%) van mening dat de duur van de behandeling van de aanvraag goed is (over het algemeen is het besluit bekend 3 weken na de sluiting). Ruim een derde van hen (36%) vindt de aanvraagprocedure lang duren, maar slechts een enkeling (5%) is van mening dat de procedure te lang is.

Een citaat van een cursusaanbieder laat zien dat de duur van de aanvraagprocedure soms een probleem kan vormen:

“Cursussen voor apothekersassistenten worden te streng getoetst. Bij de meeste andere accreditatiecommissie volstaat het om een uitgebreide abstract van de lezingen in te dienen. Het is vaak niet mogelijk om 6 weken van te voren de powerpoint presentatie te verkrijgen van sprekers. Hierdoor lukt het vaak net wel of net niet om voor de cursusdatum al het materiaal geaccrediteerd te krijgen. Dat is een probleem voor ons als organisatie.”

2.7.4 Deskundigheid en werkwijze beoordelingscommissie

Over de deskundigheid en werkwijze van de beoordelingscommissie is een kleine meerderheid tevreden tot heel tevreden (54%), terwijl een derde van de cursusaanbieders daar geen mening over heeft. Slechts een enkele aanbieder (9%) is ontevreden.

Een citaat van een van de aanbieders illustreert de problemen die men soms ervaart met de aanvraagprocedure:

“Na (bijna) goedkeuring verstrijkt er vaak veel tijd door overleg en vergaderingen. Soms komen er opmerkingen over de cursussen die vrij makkelijk met een telefoontje recht te zetten zijn, maar waar veel tijd overheen gaat, doordat het contact via de mail verloopt en er over vragen/verzoeken vaak overlegd moet worden en de commissie niet vaak bijeenkomt. Het zou misschien handig zijn wanneer er directer contact mogelijk is met de beoordelaar, bijvoorbeeld een vast tijdstip per week waarop gebeld kan worden.”

Ervaringen met afwijzingen van keurmerkaanvraag

Bij iets minder dan de helft van de aanbieders is wel eens een aanvraag voor accreditatie van een cursus afgewezen:

- Slechts een enkele aanbieder (10%) waarvan de aanvraag is afgewezen, is ontevreden over de toelichting en argumenten die zij bij hun afwijzing hebben gekregen;
- De meeste aanbieders, waarvan een aanvraag is afgewezen, zijn tevreden (50%) of hebben hier geen uitgesproken mening over (40% niet tevreden/niet ontevreden).

Van de aanbieders die wel eens een afwijzing hebben ontvangen voor een keurmerkaanvraag heeft 40% hiertegen bezwaar gemaakt. Dit gaat om slechts enkele aanbieders. Hiervan is de helft tevreden en de andere helft ontevreden met de afhandeling van het bezwaar.

Ervaringen met wijzigingsverzoek

Ongeveer een op de zeven ondervraagde aanbieders (14%; aantal 3) heeft wel eens een wijzigingsverzoek ingediend op een cursus waarvoor reeds accreditatie afgegeven was. Alle aanbieders die hiermee te maken hebben gehad, zijn tevreden over de afhandeling van hun wijzigingsverzoek door SANA.

2.7.5 *Accreditatieperiode*

De meerderheid van de cursusaanbieders (59%) is tevreden met de standaard accreditatieperiode van 3 jaar. Een op de tien aanbieders (9%) is hierover ontevreden, terwijl een derde hier geen uitgesproken mening over heeft (32% niet tevreden/niet ontevreden).

Van de kleine groep aanbieders die ontevreden is met de accreditatieperiode, is het belangrijkste argument dat de periode te lang is. Aanvullend is hierover opgemerkt (open antwoord) dat sommige onderwerpen maar kort actueel zijn, waardoor een accreditatie van 3 jaar te lang is (zie onderstaand citaat).

“Voor sommige van mijn cursussen is 3 jaar prima. Ik bouw mijn reader zo op dat ik de wijzigingen die in die 3 jaar plaatsvinden alleen aanpassingen geeft in de bijlagen. Er zijn echter ook onderwerpen die maar kort actueel zijn waarvoor 3 jaar te lang is.”

Een andere aanbieder laat weten dat hij graag tijdig geïnformeerd zou willen worden over het verlopen van zijn accreditatie⁷:

“Het zou prettig zijn als SANA een melding zou sturen als de accreditatie bijna afloopt, dit zou mij helpen bij het op tijd aanvragen van her-accreditatie.”

7 Dit is reeds mogelijk via PE-online, waarbij ingesteld kan worden dat men een melding wenst te ontvangen wanneer de accreditatieperiode (bijna) verloopt.

Kortdurend SANA Keurmerk

SANA biedt aanbieders de mogelijkheid tot toekenning van een kortdurend SANA Keurmerk tegen gereduceerd tarief. Aan de aanbieders is hierover een oordeel gevraagd:

- Een derde van de aanbieders vindt dit voor bepaalde cursussen ideaal en maakt hier ook gebruik van;
- Voor een derde van de aanbieders is een kortdurende accreditatieperiode van 3 maanden voor (een deel van) hun cursusaanbod te kort. Zij maken hier dan ook geen gebruik van;
- De overige aanbieders maken geen gebruik van deze mogelijkheid omdat de kosten van een kortdurende accreditatie te hoog vinden in verhouding tot de periode (14%) of zijn niet op de hoogte van deze mogelijkheid.

2.7.6 Oordeel over de kosten van de keurmerkaanvraag

SANA kent drie tarieven voor zijn keurmerkaanvraag:

- Reguliere accreditatie (3 jaar): € 495;
- Kortdurende accreditatie (3 maanden): € 195,-
- Congresaccreditatie (3 maanden): € 375,-

Aan de aanbieders is een oordeel gevraagd over deze tarieven:

- De helft van de aanbieders (50%) vindt de kosten van de reguliere accreditatie redelijk; 45% vindt deze aan de hoge kant, maar geen aanbieder vindt de kosten van reguliere accreditatie "te hoog";
- Over het tarief voor de kortdurende accreditatie wordt kritischer geoordeeld: een kwart van de aanbieders (24%) beoordeelt deze als "te hoog", terwijl 29% deze als "hoog" beoordelen; 19% vindt het tarief hiervoor redelijk;
- Van de congresaccreditatie wordt weinig gebruik gemaakt (70% van de aanbieders maken hiervan geen gebruik). De aanbieders die hier wel gebruik van maken beoordelen dit tarief als "redelijk" (10%) tot "hoog" (20%).

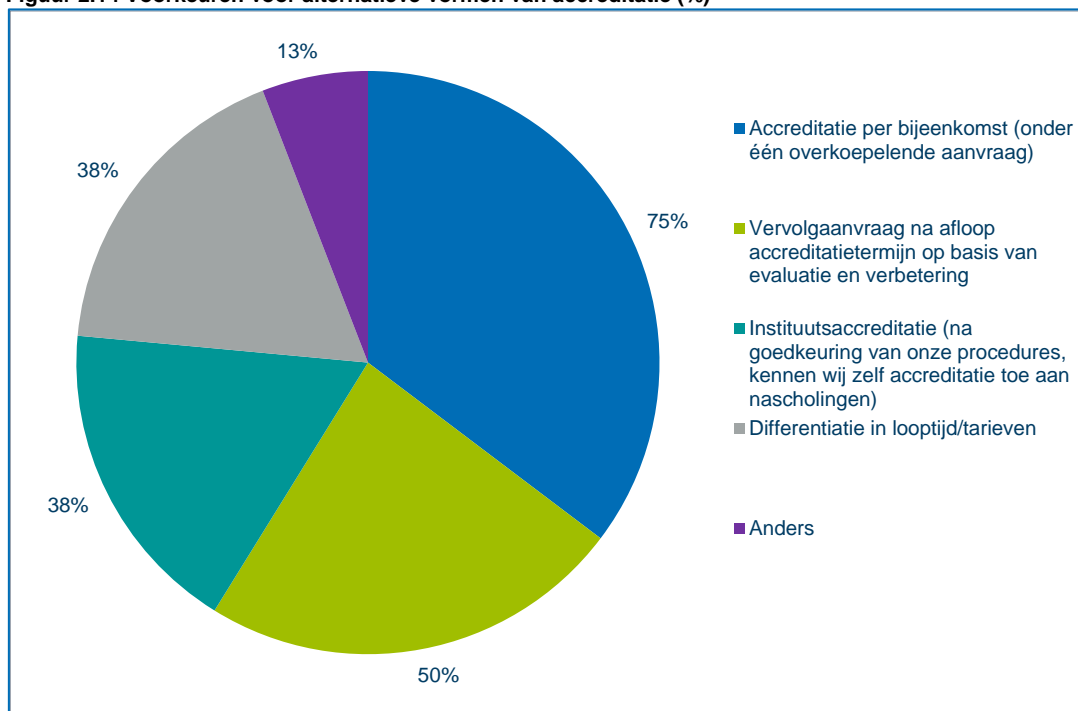
2.7.7 Alternatieve vormen van accreditatie

Een deel van de aanbieders (36%; 8 aanbieders) is van mening dat SANA meer vormen van accreditatie zou moeten hanteren. Hierbij gaat de voorkeur uit naar respectievelijk (zie tevens Figuur 2.14):

- accreditatie per bijeenkomst;
- vervolgaanvraag na afloop accreditatietermijn op basis van evaluatie en verbetering;
- instituutsaccreditatie (na goedkeuring van de procedures, zelf accreditatie toekennen aan nascholingen);
- differentiatie in looptijd/tarieven.

In een open antwoord is ook nog voorgesteld om meerdere vormen van leren te combineren in één aanvraag, bijvoorbeeld in de vorm van webinars met vooraf en achteraf toetsen.

Figuur 2.14 Voorkeuren voor alternatieve vormen van accreditatie (%)



2.7.8 Ervaringen met andere accreditatieorganisaties

Driekwart van de cursusaanbieders heeft ervaring met andere accreditatieorganisaties. Als voorbeelden hiervan worden genoemd: ABC1, CADP, CvAH, KNMP, NVFZ & Optimafarma, V&VN, LCR.

Naar de mening van een derde van de cursusaanbieders (38%) zijn deze accreditatieorganisaties in bepaalde opzichten beter dan SANA. Punten waarop deze accreditatieorganisaties het volgens de aanbieders beter doen zijn:

- accreditatie op hoofdlijnen;
- accreditatie aanvragen voor meerdere korte bijeenkomsten;
- iets minder gedetailleerde uitwerking van materialen nodig;
- koepel- of instituutsaccreditering;
- struikelen minder over de kleine details. Keuren sneller goed zonder veel vragen te stellen;
- beoordelen niet 'enkel' een rijtje subjectieve criteria, maar geven verbeteringsuggesties en formuleren niet in termen van 'u dient' maar 'u kunt' of 'denk eens aan'.

Tevens is aan de cursusaanbieders die ervaring hebben met andere accreditatieorganisaties gevraagd of SANA in bepaalde opzichten beter is dan die andere accreditatieorganisaties. Ruim een derde van de aanbieders geeft aan dat SANA in bepaalde opzichten beter is dan andere accreditatieorganisaties (38%).⁸ De punten die hiervoor concreet worden genoemd, zijn:

- consistentie, nauwkeurigheid, objectiviteit;
- beter gestructureerd;
- makkelijker qua invulvelden;
- transparanter;
- vaste beoordelingstermijn.

⁸ NB: Het feit dat zowel een derde van de aanbieders van mening is dat andere accreditatieorganisaties beter zijn dan SANA en dat eveneens een derde van de aanbieders van mening is dat SANA beter is dan die andere accreditatieorganisaties is puur toevallig.

2.7.9 Afrondend oordeel over het SANA Keurmerk

Naast de inhoudelijke vragen over de beoordelingscriteria en de aanvraagprocedure is zowel aan aanbieders als apothekers een afrondend “overall” oordeel gevraagd over het SANA keurmerk:

- Twee derde (64%) van de aanbieders is tevreden en een kwart (23%) zelfs heel tevreden over het SANA keurmerk. Kortom: van elke 10 aanbieders zijn er 9 tevreden over het SANA Keurmerk;
- Ook onder de apothekers overheerst een vergelijkbaar positief gevoel over het SANA Keurmerk: 82% van de apothekers is van mening dat het goed is dat het SANA Keurmerk er is: het komt de kwaliteit van het cursusaanbod ten goede. Ongeveer een op de tien apothekers is van mening dat het SANA Keurmerk (te) strenge eisen stelt.

3 Publiciteit en voorlichting door SANA

3.1 Inleiding

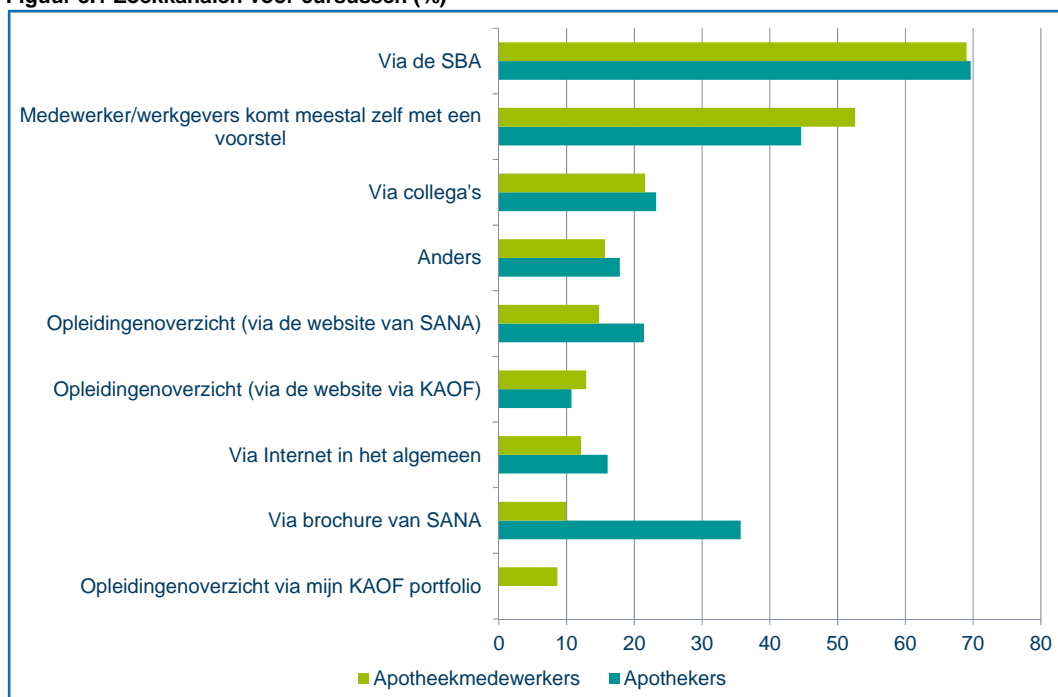
Naast de accreditatie van cursussen is SANA ook actief op het vlak van publiciteit en voorlichting over het (geaccrediteerde) cursusaanbod, via de website en de opleidingsbrochure. Een deel van de enquêtevragen had hierop betrekking. Het gebruik van de website en de opleidingsbrochure plaatsen we in het licht van het zoekgedrag van apothekers en apothekemedewerkers naar geschikte cursussen.

3.2 Zoekgedrag van apothekers en medewerkers naar cursusaanbod

Aan zowel apothekers als de apothekemedewerkers is de vraag voorgelegd hoe zij in de regel zoeken naar cursussen (Figuur 3.1):

- Voor zowel apothekers als de medewerkers is SBA het belangrijkste zoekkanaal (beiden circa 70%);
- Daarnaast vormt voor apothekemedewerkers hun werkgever (53%) een belangrijk zoekkanaal, terwijl voor de werkgever juist de medewerker een belangrijk zoekkanaal vormt (45%).

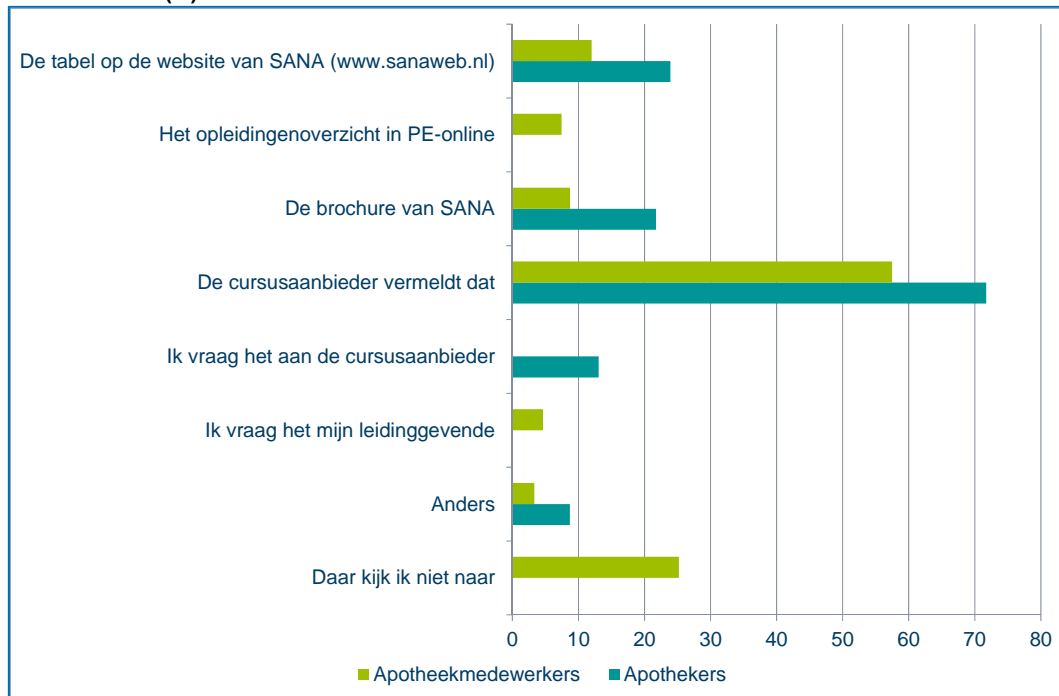
Figuur 3.1 Zoekkanalen voor cursussen (%)



Aanvullend is over het zoekgedrag de vraag gesteld hoe apothekers en apothekemedewerkers nagaan of een cursus wel of niet het SANA keurmerk heeft (Figuur 3.2):

- Zowel apothekers als apothekemedewerkers vertrouwen voor een groot deel op de informatievoorziening van de cursusaanbieder wat betreft het keurmerk. Overige bronnen worden hiervoor veel minder geraadpleegd.

Figuur 3.2 Wijze waarop apothekers en apothekemedewerker bekijken of cursus wel/niet het SANA keurmerk heeft (%)



3.3 SANA website en digitaal opleidingsoverzicht

Zowel onder aanbieders, apothekers als apothekemedewerkers is nagegaan hoe vaak zij de SANA website bezoeken en hoe zij daarover oordelen. Tevens is nagegaan of zij het digitaal opleidingsoverzicht via PE-online weleens raadplegen.

Aanbieders

- Twee derde van de aanbieders (64%) bezoekt soms de website van SANA, 14% komt daar vaak. Een kwart van de aanbieders (23%) komt nooit op de website van SANA (Figuur 3.3);
- Van de aanbieders die de website van SANA bezoeken is bijna de helft (47%) positief, en vindt daar meestal wat hij zoekt. De overige aanbieders oordelen neutraal. Negatieve geluiden over de website zijn er onder de aanbieders niet (Figuur 3.4).

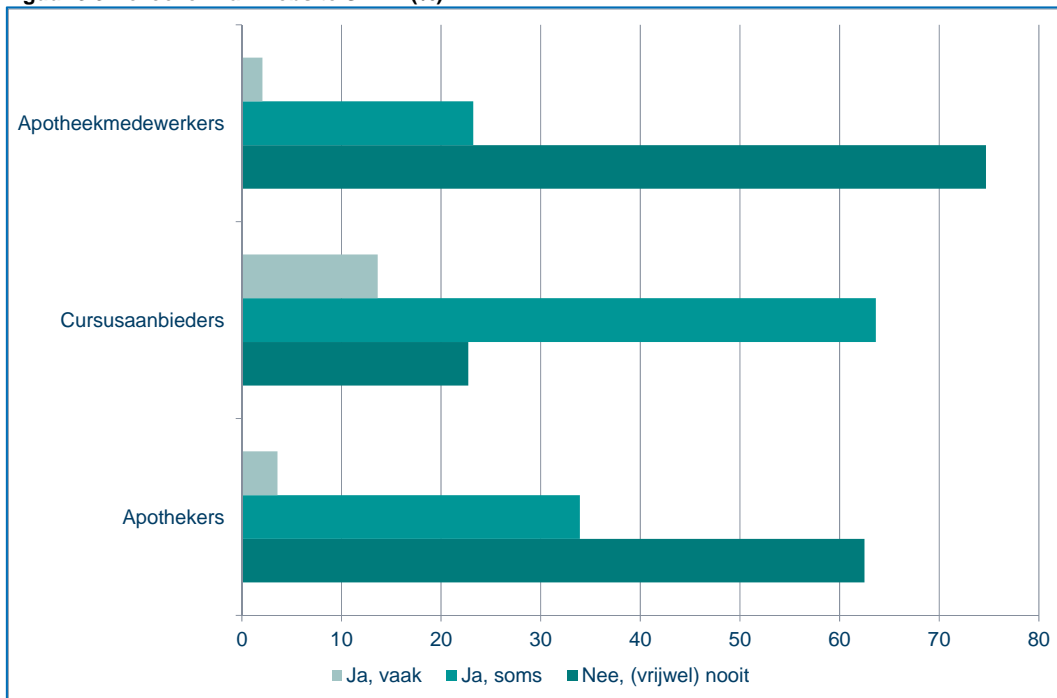
Apothekers

- Van de geënquêteerde apothekers bezoekt een derde wel eens de website van SANA, 4% komt daar “vaak”, terwijl twee derde (64%) de website van SANA (vrijwel) nooit bezoekt (Figuur 3.3);
- Van de apothekers die de website bezoeken is ruim een derde (38%) positief, en vindt daar meestal wat hij zoekt. Het grootste deel van de apothekers (57%) oordeelt neutraal over de website of heeft geen mening (5%) (Figuur 3.4).

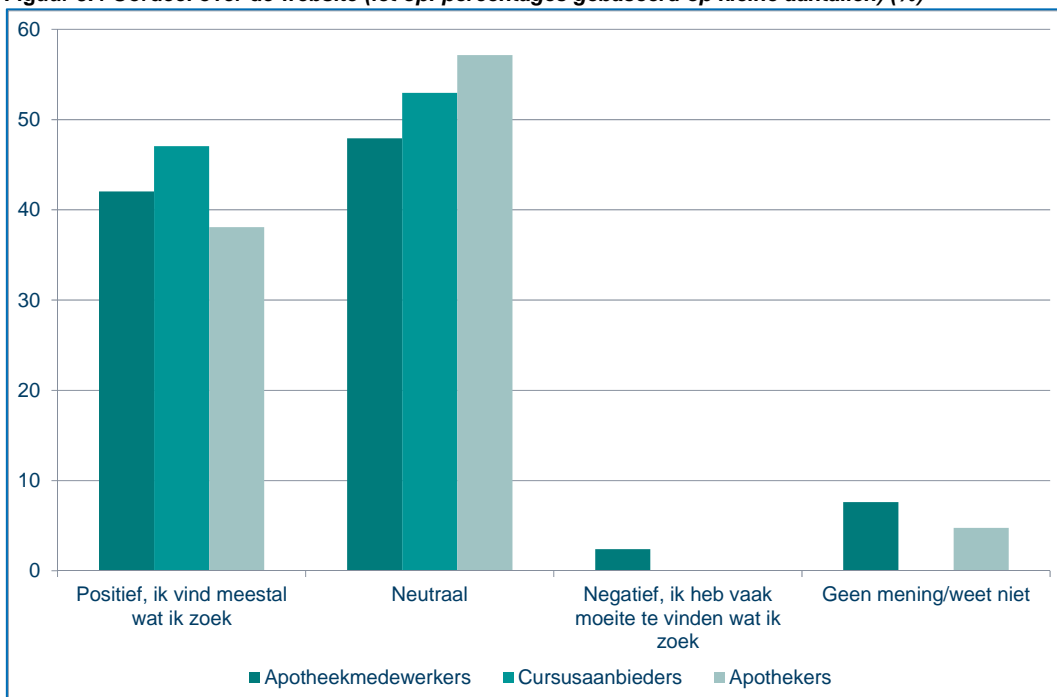
Apothekemedewerkers

- Driekwart van de apothekemedewerkers bezoekt (vrijwel) nooit de website van SANA, bijna een kwart doet dit soms (Figuur 3.3);
- Van de medewerkers die de SANA website weleens bezoeken, oordeelt het leeuwendeel (57%) neutraal (Figuur 3.4).

Figuur 3.3 Bezoeken van website SANA (%)



Figuur 3.4 Oordeel over de website (let op: percentages gebaseerd op kleine aantallen) (%)



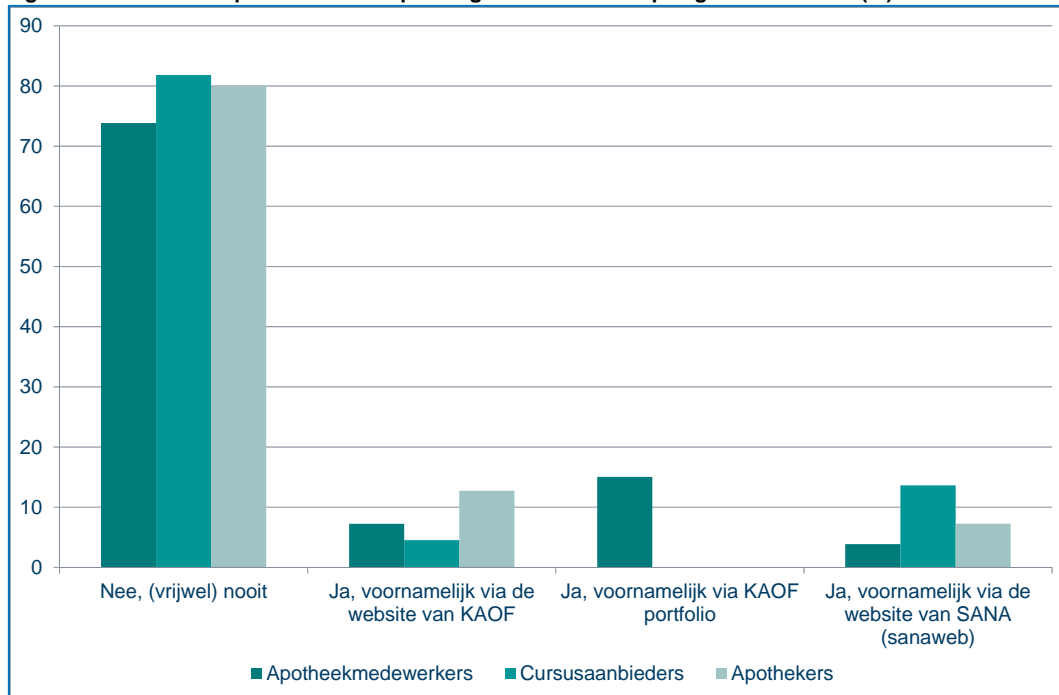
3.4 Digitaal opleidingsoverzicht in PE-online

Raadplegen van digitaal opleidingsoverzicht

- Er zijn maar weinig aanbieders die weleens kijken in het digitale Opleidingsoverzicht (ook wel Aanbodagenda genoemd) in PE-online. 14% van de aanbieders doet dit via de website van SANA, een enkeling doet dit via de website van KAOF. Een ruime meerderheid (82%) kijkt (vrijwel) nooit in het digitale Opleidingsoverzicht (Figuur 3.5);

- Slechts een minderheid van de apothekers (20%) kijkt wel eens in het digitale Opleidingenoverzicht in PE-online. Voor zover zij dat wel doen, gebeurt dit via de website van SANA (7%) of de website van KAOF (14%);
- Van de apotheekmedewerkers kijkt slechts een minderheid (20%) wel eens in het digitale opleidingenoverzicht. Dit doen zij iets vaker via de website van KAOF dan via de website van SANA, hoewel de verschillen wat dit betreft klein zijn.

Figuur 3.5 Aandeel respondenten dat opleidingenoverzicht raadpleegt via PE-online (%)



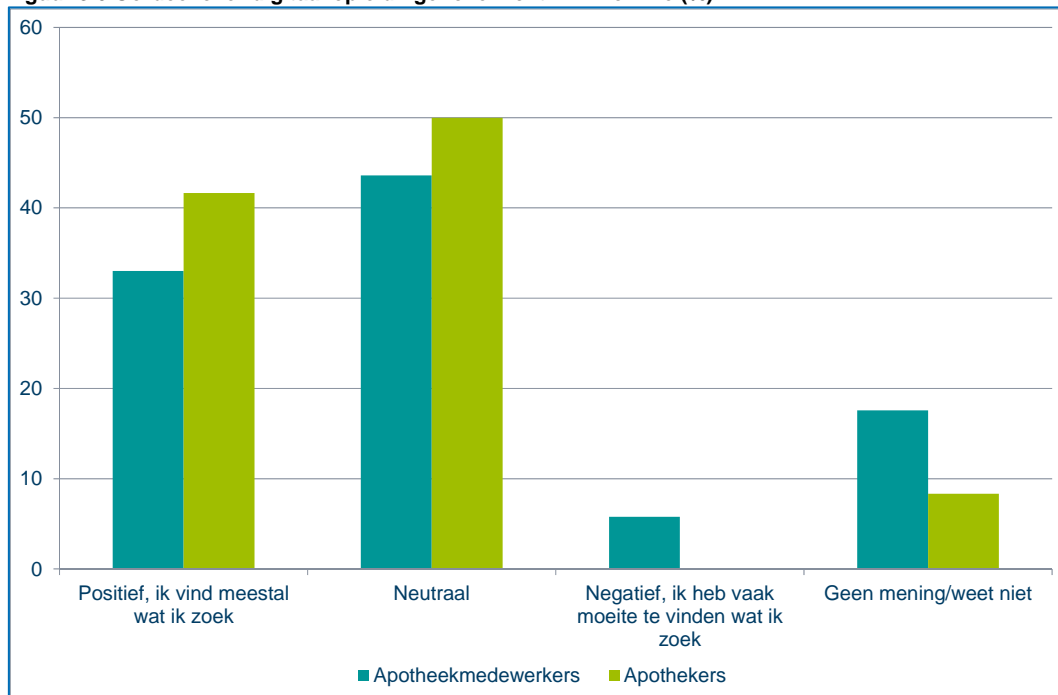
Oordeel van aanbieders

Over het digitaal opleidingenoverzicht in PE-online is iets minder dan de helft van de aanbieders (41%) tevreden. Een fors deel van de aanbieders heeft hier echter geen mening over (27%) of geen ervaring met de wijze waarop SANA mensen informeert over geaccrediteerde nascholing via het digitale Opleidingenoverzicht in PE-online (14%).

Oordeel van apothekers en medewerkers

Ongeveer de helft van zowel apothekers als apotheekmedewerkers oordeelt neutraal over het opleidingenoverzicht, terwijl ongeveer een derde daarover positief is, dat wil zeggen dat zij meestal vinden wat zij zoeken. Het gaat hierbij overigens om kleine aantallen.

Figuur 3.6 Oordeel over digitaal opleidingsoverzicht in PE-online (%)



3.5 SANA brochure

SANA is gestopt met het uitgeven van een uitgebreide cursusbrochure met een overzicht van de geaccrediteerde nascholing. Aan de respondenten is gevraagd of zij dit als een gemis ervaren. (Figuur 3.7).

Aanbieders

De meeste aanbieders hebben geen behoefte aan een uitgebreide brochure, maar stellen een beknopte gids met alleen titels wel op prijs (41%).⁹ Een kwart van de aanbieders heeft in het geheel geen behoefte aan een brochure. Eveneens een kwart van de aanbieders zegt de brochure niet te kennen.

Apothekers

De behoefte onder apothekers aan een SANA brochure is gemengd. Terwijl een derde (35%) hier geen behoefte aan heeft, is er een ongeveer even grote groep apothekers die hier in beknopte vorm wel prijs op stelt.¹⁰ Onder de apothekers bevindt zich een relatief grote groep (18%) die zonder meer pleit voor een uitgebreide cursusbrochure.

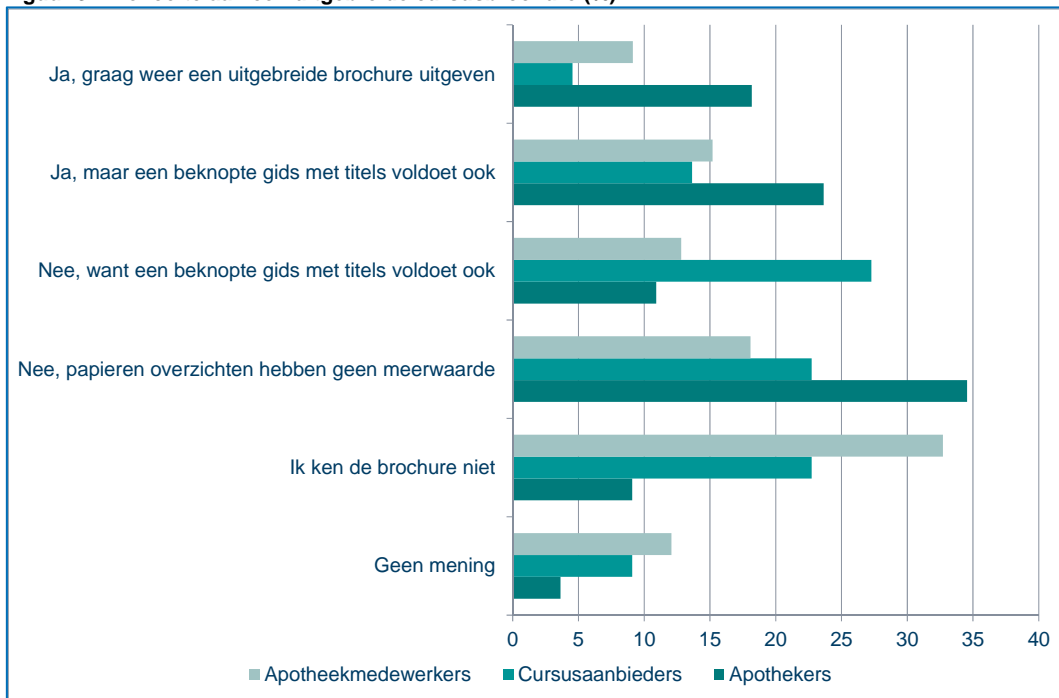
Apotheekmedewerkers

Een derde van de apothekemedewerkers kent de opleidingsbrochure niet, en nog eens 12% heeft hierover geen mening. Wanneer we de antwoordcategorieën die positief staan ten opzichte van een opleidingsbrochure samen nemen, dan heeft ruim een derde van de apothekemedewerkers behoefte aan een cursusbrochure, ofwel in uitgebreide vorm (9%) ofwel in beknopte vorm (28%).

9 Deze 41% is samengesteld uit 14% van de antwoorden op "Ja, maar een beknopte gids met titels volstaat ook", en 27% van de antwoorden op "Nee, want een beknopte gids volstaat ook".

10 Respectievelijk 24% "Ja, maar een beknopte gids met titels volstaat ook" en 11% "Nee, want een beknopte gids volstaat ook".

Figuur 3.7 Behoefte aan een uitgebreide cursusbrochure (%)



3.6 Gebruik keurmerklogo van SANA

Het SANA keurmerk biedt niet alleen een garantie voor kwaliteit van cursussen maar heeft voor veel cursusaanbieders ook publicitaire waarde: twee derde van de aanbieders maakt gebruik van het SANA keurmerklogo in de eigen werving en voorlichting.

4 Stellingen

4.1 Inleiding

Zowel aan de cursusaanbieders, de apothekers als de apotheekmedewerkers is een aantal stellingen voorgelegd over SANA en het SANA Keurmerk. De stellingen hebben voor het merendeel betrekking op de onderwerpen die hiervoor reeds in het rapport aan de orde zijn geweest, maar bieden door hun (soms uitdagende) formulering verdieping en achtergrond bij de reeds gepresenteerde uitkomsten. Niet alle stellingen zijn aan alle respondenten voorgelegd. De antwoorden op de stellingen zijn visueel weergegeven in de Figuur 4.1 tot en met Figuur 4.5.

4.2 Nut van accreditatie

Aan de respondenten van de drie klantgroepen zijn drie stellingen voorgelegd die gaan over het gepercipieerde nut van accreditatie. Tevens bespreken we in dit kader een stelling over de functie van het KAOF in het stimuleren van nascholing door apothekersassistenten.

Stelling 2: “Geaccrediteerde cursussen zijn noodzakelijk voor verbetering van de dienstverlening in de apotheek.”

Met deze stelling is een ruime meerderheid van zowel cursusaanbieders (97%), apothekers (71%) als apotheekmedewerkers (81%) het eens, waarmee de noodzaak van geaccrediteerde cursussen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de apotheek door alle belanghebbenden wordt onderschreven.

Stelling 11: “Door de hoge kwaliteitseisen betekent het SANA keurmerk echt iets.”

Een ruime meerderheid van de aanbieders (68%), apothekers (69%) en apotheekmedewerkers (64%) bevestigen de stelling. Overigens oordeelt een fors deel van de aanbieders (32%) en van de apotheekmedewerkers (31%) neutraal. Niettemin is er voldoende ondersteuning om de stelling te bevestigen.

Stelling 8: “Het KAOF stimuleert apothekersassistenten (meer) na te scholen.”

Ongeveer de helft van de respondenten, zowel onder aanbieders, apothekers als apotheekmedewerkers, is het eens met de stelling. Eén op de vijf apothekers is het oneens met de stelling. Niettemin lijkt er voldoende steun onder de respondenten om deze stelling te bevestigen.

4.3 Onafhankelijkheid van SANA

Stelling 3: “SANA oordeelt onafhankelijk.”

Door alle 3 de klantgroepen wordt SANA gezien als een onafhankelijke beoordelaar van cursussen. Van de aanbieders is 91% deze mening toegedaan. Onder apothekers en apotheekmedewerkers ligt dit wat lager (respectievelijk 76% en 55%), en oordeelt een grotere groep “neutraal”.

4.4 Procedures: aanvraag en naleving

Er zijn 5 stellingen voorgelegd die betrekking hebben op de door SANA gehanteerde procedure, zowel wat betreft de toepassing van regels, de wijze van beoordeling als de naleving door cursusaanbieders.

Stelling 1: “SANA hanteert te strenge regels voor de toekenning van het SANA keurmerk.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan cursusaanbieders en apothekers

Deze stelling wordt niet bevestigd. De meeste respondenten zijn het niet met de stelling eens (ongeveer 30%) of oordelen neutraal (eveneens ongeveer 30%). Slechts één op de vier aanbieders en één op de vijf apothekers is het met deze stelling eens.

Stelling 5: “SANA oordeelt streng maar rechtvaardig.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan cursusaanbieders en apothekers.

Veel respondenten hebben hierover geen mening: bijna de helft van zowel de cursusaanbieders als de apothekers oordelen neutraal. Een derde van de respondenten, zowel cursusaanbieders als apothekers, is het eens met de stelling. Slechts een klein deel van de respondenten is het oneens met de stelling. De stelling wordt dan ook niet bevestigd.

Stelling 13: “SANA wijst aanvragen af op pietluttige zaken.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan cursusaanbieders.

De meerderheid van de respondenten oordeelt neutraal over deze stelling (36%) of is het hier (helemaal) mee oneens (36%). Niettemin is ruim een kwart van de aanbieders (27%) het (helemaal) eens met de stelling. De stelling wordt dus niet bevestigd, maar wordt door een bepaalde minderheid van de aanbieders wel onderschreven.

Stelling 12: “Veranderingen in de werkpraktijk voeren wij direct door in onze cursussen.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan de cursusaanbieders.

Ruim de helft van de aanbieders (55%) bevestigd de stelling en geeft daarmee aan veranderingen in de werkpraktijk direct door te voeren in de cursussen. Iets minder dan de helft (40%) heeft hierover geen duidelijke mening, terwijl (slechts) een enkele aanbieder aangeeft zich niet aan dit voorschrift te houden. Aangezien bijna de helft van de aanbieders de stelling niet onderschrijft, wat van een voorschrift verwacht zou mogen worden, kan de stelling niet worden bevestigd.

Stelling 9: “De accreditatieperiode van 3 jaar is te lang gezien de snelle veranderingen in de werkpraktijk.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan apothekers en cursusaanbieders.

Slechts een klein deel van beide klantgroepen (beide 20%) is het eens met deze stelling. De meeste aanbieders zijn het oneens met de stelling (54%); onder de apotheker is dit 38%. Een forse minderheid van de apothekers (41%) oordeelt neutraal. Niettemin lijkt er onvoldoende steun voor deze stelling om die te bevestigen.

4.5 Accreditatie

Op het vlak van accreditatie zijn diverse stellingen voorgelegd aan de respondenten, zowel op het vlak van een mogelijke differentiatie als meer vormen van accreditatie.

Stelling 4: “SANA zou bij accreditatie onderscheid moeten maken tussen ‘voldoende’ en ‘goed’.”

Over deze stelling lopen de meningen uiteen, niet alleen tussen de drie klantgroepen, maar ook daarbinnen. Van de apothekers is de helft het eens met de stelling, van de aanbieders slechts 15%. Van de apotheekmedewerkers is 40% het met de stelling eens. De grootste groep respondenten die de stelling afwijzen vinden we onder de aanbieders (40%), onder de apothekers is dat ongeveer een kwart, onder de apotheekmedewerkers is dit een vijfde. Naast deze voor- en tegenstanders van de stelling is er overigens ook nog een forse groep die neutraal antwoordt. Al met al lijkt het onderscheid in accreditatie in “voldoende” en “goed” vooral voor apotheekmedewerkers en apothekers een nuttige aanvulling op de bestaande accreditatie.

Stelling 6: “Ook kleinschalige nascholing moet geaccrediteerd kunnen worden.”

Deze stelling wordt door een overgrote meerderheid (80% of meer) van de respondenten in de drie klantgroepen onderschreven. Accreditatie van kleinschalige nascholing lijkt daarmee in een behoefte te voorzien.

Stelling 14: “SANA zou meer vormen van accreditatie moeten hanteren.”

Deze stelling is alleen voorgelegd aan de cursusaanbieders.

Bijna de helft van de aanbieders heeft geen duidelijke mening over de stelling (46%). Ruim een derde is het eens met de stelling (36%). De steun voor deze stelling lijkt evenwel wat beperkt om deze te kunnen bevestigen.

4.6 Transparantie opleidingenoverzicht

Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd die de transparantie van het opleidingenoverzicht betreffen.

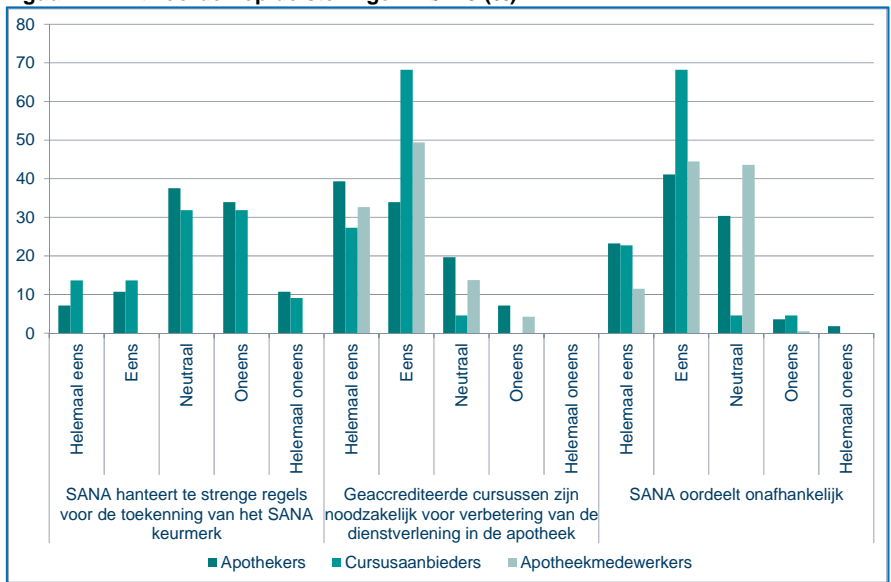
Stelling 10: “Het opleidingenoverzicht van SANA is een goed middel voor het vinden van geschikte nascholing.”

De meeste respondenten in alle drie de klantgroepen hebben geen duidelijke mening over deze stelling en oordelen derhalve neutraal (ongeveer 50%). Niettemin is onder de apothekers en apotheekmedewerkers bijna de helft het eens met de stelling. Onder de cursusaanbieders is dat ruim een derde (35%). Hoewel de stelling niet unaniem wordt onderschreven, lijkt het opleidingenoverzicht van SANA voor met name apothekers en apotheekmedewerkers in enige behoefte te voorzien.

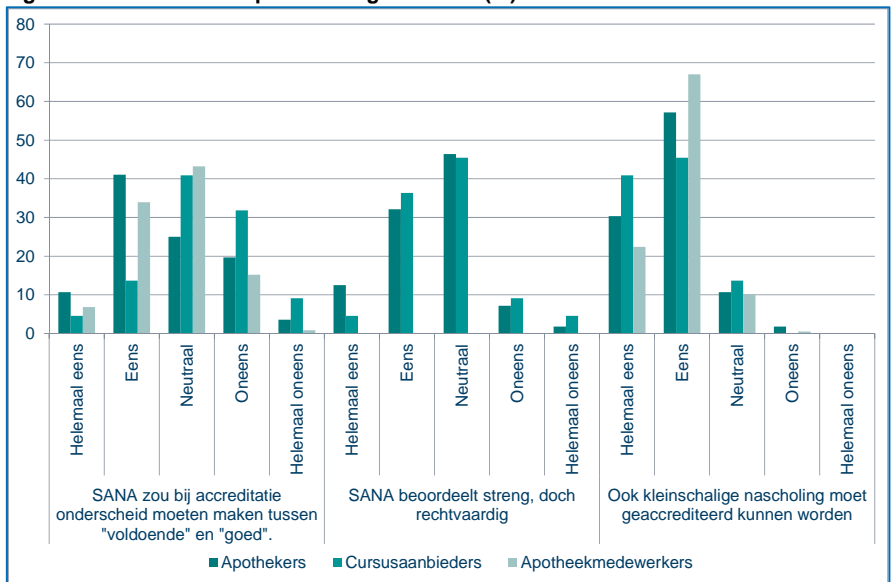
Stelling 7: “De competenties uit de Cao zijn zinvol bij het zoeken van geschikte nascholing.”

De mening over deze stelling lopen uiteen. Van de apotheekmedewerkers onderschrijft iets minder dan de helft (42%) de stelling; van de apothekers is dat de helft (51%). Cursusaanbieders zijn minder positief; ongeveer een vijfde van hen onderschrijft de stelling, terwijl een kwart het hiermee oneens is. Overigens is er onder alle drie de klantgroepen een groot aandeel respondenten dat geen duidelijke mening heeft over de stelling (40-50%).

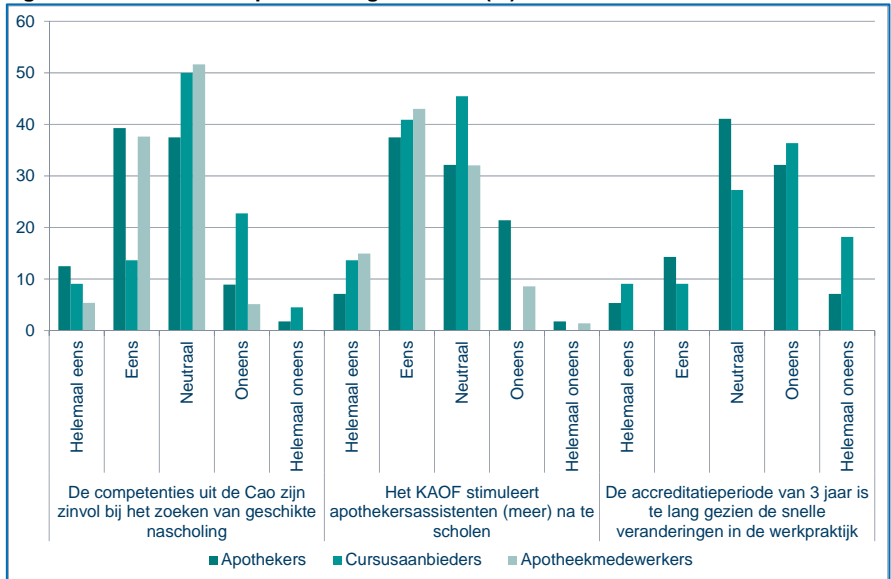
Figuur 4.1 Antwoorden op de stellingen 1 t/m 3 (%)



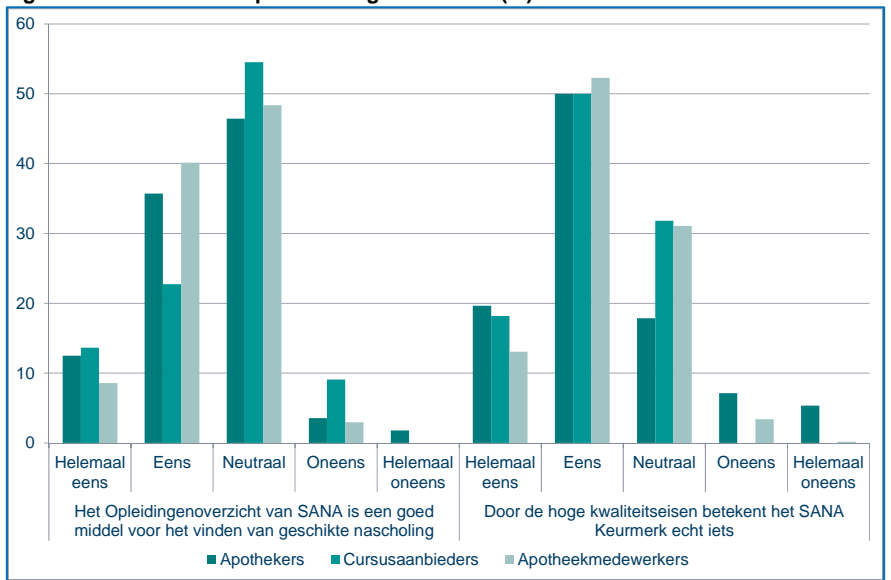
Figuur 4.2 Antwoorden op de stellingen 4 t/m 6 (%)



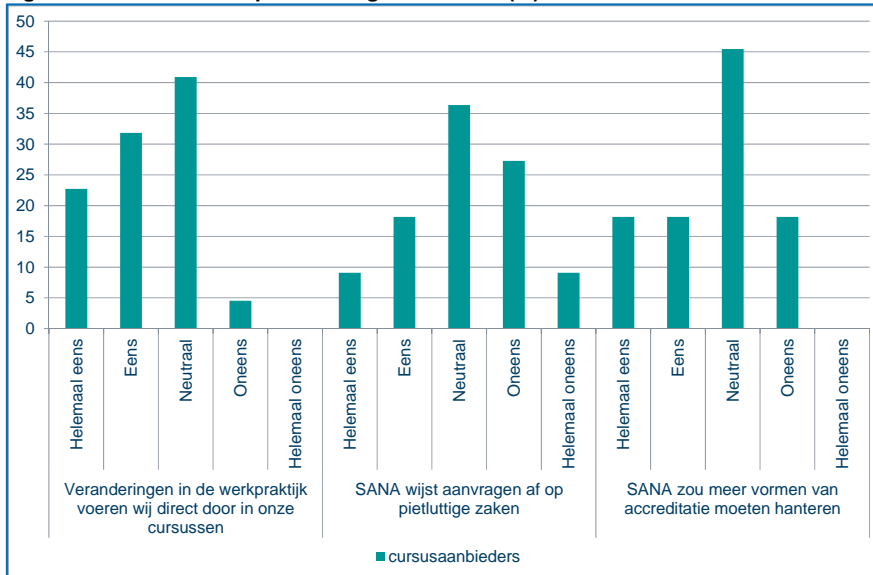
Figuur 4.3 Antwoorden op de stellingen 7 t/m 9 (%)



Figuur 4.4 Antwoorden op de stellingen 10 en 11 (%)



Figuur 4.5 Antwoorden op de stellingen 12 t/m 14 (%)



5 Conclusies

In dit slothoofdstuk geven wij antwoord op de drie onderzoeksvragen die centraal stonden. Op basis hiervan formuleren wij vervolgens enkele conclusies.

5.1 Beantwoording onderzoeksvragen

De uitgevoerde onderzoeksactiviteiten hadden tot doel om antwoord te geven op de drie onderzoeksvragen zoals die door SANA waren geformuleerd in de onderzoeksopdracht:

- Hebben de klantgroepen behoefte aan het kwaliteitskeurmerk?
- Waar moet een kwaliteitskeurmerk aan voldoen?
- Zijn cursusaanbieders tevreden met de huidige werkwijze van SANA?

Onderstaand geven wij antwoord op de gestelde onderzoeksvragen:

Hebben de klantgroepen behoefte aan het kwaliteitskeurmerk?

De uitkomsten van het onderzoek bieden ruim voldoende onderbouwing om deze vraag bevestigend te kunnen beantwoorden. Daarbij baseren wij ons vooral op de volgende enquête-uitkomsten:

- Een ruime meerderheid van zowel de aanbieders, apothekers als apotheekmedewerkers zien geaccrediteerde cursussen als noodzakelijk voor (verdere) verbetering van de dienstverlening in de apotheek;
- Het belang van het SANA keurmerk wordt onderstreept door het gegeven dat een ruime meerderheid van zowel aanbieders, apothekers als apotheekmedewerkers van mening is dat het SANA keurmerk door de hoge kwaliteitseisen echt iets voorstelt;
- Daarnaast blijkt dat respondenten van de drie klantgroepen in grote mate van mening zijn dat het SANA keurmerk een garantie biedt voor de kwaliteit van de aangeboden cursussen, onafhankelijke waarborging daarvan door een onafhankelijke partij (SANA) en dat de koppeling aan het KAOF garandeert dat apotheekmedewerkers geregistreerd blijven;
- Een zeer ruime meerderheid van zowel aanbieders als apothekers is tevreden over het SANA keurmerk.

Waar moet een kwaliteitskeurmerk aan voldoen?

De criteria van het SANA kwaliteitskeurmerk meten de vakinhoudelijke, de didactische/onderwijskundige en organisatorische kwaliteit van de nascholing in de branche. Zowel door de cursusaanbieders, de apothekers als apotheekmedewerkers wordt het belang van deze criteria in ruime meerderheid erkend. Dat betekent echter niet dat SANA ook op alle criteria moet beoordelen. De drie klantgroepen zijn wat dit betreft opmerkelijk eensgezind. Aspecten waarvan de drie klantgroepen in meer of mindere mate vinden dat SANA hier *niet* op zou moeten beoordelen, zijn:

- Duidelijkheid over de samenstelling van de doelgroep;
- Aansluiting van werkvormen op grootte en samenstelling van de deelnemersgroep;
- Functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de lay-out;
- De aanwezigheid van evaluatievragen betreffende de actualiteit en toepasbaarheid van de inhoud, praktijkwaarde, werkvormen e.d.

Aanvullend wordt hier door de cursusaanbieders nog aan toegevoegd:

- Helderheid van structuur van het cursusmateriaal.

En door de apothekers is nog genoemd:

- Duidelijkheid over leermiddelen en werkvormen van het nascholingsprogramma.

Zijn cursusaanbieders tevreden over de huidige werkwijze van SANA?

De beantwoording van deze vraag valt in verschillende delen uiteen, overeenkomstig de verschillende procedures die SANA hanteert:

- Over de *aanvraagprocedure* is een meerderheid van de aanbieders tevreden (59%), slechts een enkeling is ontevreden; veel aanbieders oordelen neutraal;
- Over het *gebruik van PE-online* voor het indienen van de aanvraag wordt wisselend geoordeeld. De aanbieders erkennen het gemak van een digitale werkwijze, maar zijn tegelijkertijd kritisch over de gebruiksvriendelijkheid van het huidige systeem van PE-online;
- Over de *duur van de aanvraagprocedure* en de *duur van de accreditatieperiode* worden weinig kritische geluiden vernomen. Dit wordt ook bevestigd door de antwoorden op een stelling hierover: de meeste respondenten onder de aanbieders en apothekers zijn het niet eens met de stelling dat de accreditatieperiode te lang is (gezien de snelle veranderingen in de werkpraktijk);
- Over de *deskundigheid en werkwijze van de beoordelingscommissie* wordt in het algemeen positief geoordeeld; slecht een enkele aanbieder is ontevreden;
- De *tariefstelling van de keurmerkaanvraag* wordt door de meeste aanbieders als redelijk ervaren, en door een ander deel als hoog, maar geen van de aanbieders vindt deze te hoog;
- Een *grotere differentiatie in accreditatievormen* wordt door een minderheid van de aanbieders (36%) gewenst. Bij degene die dit wel wensen bestaat een voorkeur voor accreditatie per bijeenkomst. Bovendien blijkt er behoefte te bestaan aan accreditatie van kleinschalige nascholing;
- Een niveau-aanduiding in de accreditatie van “voldoende” en “goed” wordt wel door een fors deel van de apothekers en apotheekmedewerkers als wenselijk gezien, maar niet door de cursusaanbieders.

Tot slot blijkt uit de stellingen dat aanbieders en apothekers over het algemeen niet vinden dat SANA te strenge regels hanteert, hoewel een derde van de aanbieders wel van mening is dat SANA aanvragen soms op kleine details afwijst.

5.2 Conclusies

De beantwoording van de drie onderzoeksvragen geeft inzicht in de overkoepelende probleemstelling van het onderzoek:

- In welke mate voldoen de kwaliteitseisen en werkwijze van SANA aan de behoefte van de drie klantgroepen aan kwalitatief goede nascholing?

Breed draagvlak voor SANA keurmerk

Een belangrijke eerste conclusie van het onderzoek is dat het kwaliteitskeurmerk van SANA in de apotheekbranche breed wordt gedragen. De kwaliteitseisen die SANA stelt aan nascholing worden in overgrote meerderheid door de verschillende klantgroepen erkend. Hierover bestaat een grote mate van consensus tussen aanbieders en apothekers.¹¹ Deze consensus betreft zowel de kwaliteitseisen die aan nascholing gesteld moeten worden als de rol die SANA als onafhankelijke partij vervult in het proces van accreditatie.

¹¹ Wij merken (nogmaals) op dat de respons onder apothekers door de lage respons slechts als indicatief kan worden beschouwd.

Meer focus in beoordeling kwaliteitscriteria

In elke klantgroep leeft het besef dat kwaliteit belangrijk is en moet worden getoetst. In termen van de kwaliteitscriteria zoals SANA die hanteert, zou de toetsing van nascholing zich (volgens de klantgroepen) moeten toespitsen op: de leerdoelen, de inhoud, het stimuleren van transfer, het beoordelen van deelnemers en de consistentie van de cursusonderdelen. Minder belangrijk voor de beoordeling van de kwaliteit zijn (onderdelen van): de werkvormen (vooral die met betrekking tot grootte en samenstelling deelnemersgroep), de materialen, voorlichting en kwaliteitszorg.

Deze conclusie kan door het SANA bestuur benut worden om de huidige beoordelingscriteria kritisch tegen het licht te houden en daarin keuzes te maken.

Waardering voor werkwijze van SANA

Er bestaat onder de aanbieders veel waardering voor en tevredenheid over de wijze waarop SANA de accreditatieprocedures uitvoert. Er lijkt dan ook weinig aanleiding om de werkwijze van SANA op dit punt te veranderen. Wel kan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem PE-online beter. Voor de tariefstelling van de keurmerkaanvraag bestaat begrip; deze wordt door geen van de aanbieders als te hoog beoordeeld. Men ziet in dat kwaliteitsbeoordeling een prijs heeft. Over het tarief voor de kortdurende accreditatie wordt overigens wel kritisch geoordeeld: deze wordt door een kwart van de aanbieders als te hoog gezien. Daarnaast bestaat er bij de aanbieders behoefte aan aanvulling op de huidige accreditatievormen: accreditatie per bijeenkomst (onder één overkoepelende aanvraag), accreditatie van kleinschalige nascholing en accreditatie van regionaal scholingsaanbod. Voor apothekers en apothekemedewerkers zou het helpen als de accreditatie een niveau-aanduiding zou krijgen, in termen van “voldoende” en “goed”; dit zou het onderscheidend vermogen van het cursusaanbod bevorderen en daarmee het keuzeproces rondom nascholing. Cursusaanbieders zijn hier geen voorstander van.

Bijlagen

Overzicht van geïnterviewden

In de oriëntatiefase van het onderzoek zijn per klantgroep onderstaande personen geïnterviewd. De informatie uit deze gesprekken is gebruikt om de vragenlijsten te ontwikkelen.

Cursusaanbieders

- Marianne Buizert (CME-online / onderdeel van E-wise);
- Madeleine Zwezerijnen (Copra trainingen);
- Marlies Peeters-Leerdam (Copra trainingen).

Apothekers

- Jordi Bütterhof (poliklinisch apotheker AMC; tevens lid beoordelingscommissie SANA);
- Jeroen Mentink (apotheker bij zelfstandige (Service) apotheek);
- Steven Verhagen Smits (apotheker bij gezondheidscentrum).

Apotheekmedewerkers

- Anneke Giezeman (apothekerassistent);
- Tonnie Lagrauw (apothekerassistent).

Overzicht enquêteonderwerpen per klantgroep

Onderwerpen in de enquête	Cursusaanbieders	Apothekers	Medewerkers
Bekendheid en tevredenheid met SANA	X	X	X
SANA keurmerk (meerwaarde en tevredenheid)	X	X	X
Criteria voor goede nascholing	X	X	X
Beoordelingscriteria SANA (22)	X	X	X
SANA aanvraagprocedure	X		
Afwijzing en beroepsprocedure	X		
Wijzigingsverzoek cursusaanbod	X		
Accreditatieperiode	X		
Kosten keurmerk	X		
Digitaal opleidingsoverzicht	X	X	X
SANA brochure	X	X	X
Bekendheid en gebruik SANA website	X	X	X
Zoekkanalen naar cursussen		X	X
Ervaring met andere accreditatie	X	X	
Aantal stellingen	14	11	8
Deelname aan scholing in 2013		X	X
Registratie in KAOF			X
Achtergrondkenmerken	X	X	X

Achtergrond respondenten

Apothekers

Tabel B.1 Bedrijfsgrootte responsgroep apothekers

Aantal medewerkers in de apotheek	%
t/m 10 medewerkers	25
11 tot en met 15	36
Meer dan 15 medewerkers	39

Tabel B.2 Type apotheek van responsgroep apothekers

	%
openbare apotheek – zelfstandig	71
openbare apotheek – keten	15
Anders	15

Apotheekmedewerkers

Tabel B.3 Leeftijdverdeling responsgroep apotheekmedewerkers en totale populatie volgens PMA

Leeftijdscategorie	Verdeling van de respondenten (%)	PMA – gemiddelden (%)
• Tot en met 34 jaar	23	36
• 35 – 44 jaar	28	22
• 45 – 54 jaar	31	25
• 55 jaar en ouder	18	17



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas