

## Invloeden op de tevredenheid van AIOS

Onderzoek naar de dimensies en de factoren die de tevredenheid van artsen in opleiding tot specialist beïnvloeden

Groningen, 6 april 2006

Auteur:

Meriek Everts  
Stnr. 1423371

Opleidingsinstituut:

Rijks *universiteit* Groningen  
Faculteit Bedrijfskunde  
Afstudeerrichting Business Development

Begeleider:

Tweede beoordelaar:

Dr. Ir. M.C. Achterkamp  
Dr. M. Broekhuis

Opdrachtgever:

Universitair Medisch Centrum Groningen  
Wenckebach Instituut

Begeleider:

Dr. J. Pols



## Voorwoord

Deze scriptie is geschreven naar aanleiding van mijn afstudeeronderzoek voor de studie Bedrijfskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen. In deze scriptie wordt ingegaan op de dimensies en factoren behorende bij de tevredenheid van Arts (en) in Opleiding tot Specialist over hun vervolgopleiding. Dit onderzoek heb ik uitgevoerd in opdracht van het Wenckebach Instituut van het Universitair Medisch Centrum in Groningen.

De invulling van mijn onderzoek heb ik samen met mijn begeleider vanuit het UMCG, Dhr. J. Pols, vormgegeven. Zonder de medewerking en begeleiding van dhr. Pols was het voor mij niet mogelijk om deze scriptie te realiseren. Hiervoor wil ik dhr. Pols dan ook hartelijk danken.

Ook wil ik mijn dank uitspreken aan dhr. Meininger, die ervoor heeft gezorgd dat ik binnen het UMCG mijn onderzoek uit kon voeren. Daarnaast wil ik dhr. Verhagen, chef de clinique Kindergeneeskunde en de AIOS Kindergeneeskunde bedanken voor hun medewerking. Zij hebben bijgedragen aan het empirische gedeelte van mijn onderzoek.

Medewerkers van het Wenckebach Instituut en het UMCG, die op welke wijze ook, hebben bijgedragen aan mijn onderzoek, wil ik eveneens bedanken.

Tevens bedank ik mevr. Achterkamp voor de begeleiding vanuit de Rijksuniversiteit Groningen en mevr. Broekhuis, die naast mevr. Achterkamp de beoordeling van deze scriptie op zich heeft genomen.

Tot slot wil ik mijn familie, vriend en vrienden bedanken voor hun steun, leerzame inzichten en de nodige ontspanning tijdens mijn afstudeerperiode.

Meriek Everts  
Groningen, 6 april 2006



# Inhoudsopgave

## SAMENVATTING 9

INLEIDING .....	15
<b>HOOFDSTUK 1 UNIVERSITAIRMEDISCH.....</b>	<b>17</b>
1.1 INLEIDING .....	17
1.2 ALGEMEEN .....	17
1.3 KERTAKEN.....	17
1.4 HET WENCKEBACH INSTITUUT.....	18
1.5 CONCLUSIE .....	18
<b>HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>19</b>
2.1 INLEIDING .....	19
2.2 ACHTERGROND EN AANLEIDING VAN HET ONDERZOEK .....	19
2.3 PLAN VAN AANPAK .....	19
2.3.1 SPECIFICATIE .....	20
2.3.2 ONTWERPEN IN ENGE ZIN .....	21
2.3.3 REALISATIE .....	21
2.4 METHODE VAN ONDERZOEK.....	21
2.5 GEGEVENSBRONNEN .....	22
2.6 ANALYSE EN RAPPORTAGE .....	22
2.7 CONCLUSIE .....	22
<b>HOOFDSTUK 3 CONCEPTUEEL MODEL .....</b>	<b>23</b>
3.1 INLEIDING .....	23
3.2 CONCEPTUEEL MODEL .....	23
3.2 DEELVRAGEN.....	24
3.4 CONCLUSIE .....	24
<b>HOOFDSTUK 4 VERVOLGOPLEIDINGEN .....</b>	<b>25</b>
4.1 INLEIDING .....	25
4.2 OPBOUW OPLEIDING GENEESKUNDE .....	25
4.3 VERVOLGOPLEIDING.....	25
4.4 CONCLUSIE .....	26
<b>HOOFDSTUK 5 TEVREDENHEID .....</b>	<b>27</b>
5.1 INLEIDING .....	27
5.2 VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN .....	27

5.3	DEFINIËRING.....	27
5.4	VERGELIJKINGSSTANDAARD.....	39
5.5	WAARGENOMEN PRESTATIE .....	39
5.6	(DIS)CONFIRMATIE .....	30
5.7	SUBJECTIEVE VERGELIJKINGSPROCESSEN .....	31
5.8	CONCLUSIE.....	31
<b>HOOFDSTUK 6 DIENSTENTEVREDENHEID.....</b>		<b>33</b>
6.1	INLEIDING.....	33
6.2	DIENSTEN.....	33
6.2.1	ONTASTBAARHEID.....	33
6.2.2	VERGANKELIJKHEID .....	33
6.2.3	INTERACTIEVE CONSUMPTIE.....	34
6.3	VERVOLGOPLEIDING EN DIENSTEN.....	34
6.4	TEVREDENHEID VAN DIENSTEN .....	34
6.5	CONCLUSIE.....	36
<b>HOOFDSTUK 7 TEVREDENHEID EN VERVOLGOPLEIDINGEN .....</b>		<b>37</b>
7.1	INLEIDING.....	37
7.2	STUDENTEN EN ARTSEN IN OPLEIDING TOT SPECIALIST.....	37
7.3	STUDENTENTEVREDENHEID .....	37
7.4	VERWACHTINGEN .....	37
7.5	ERVARINGEN EN PERCEPTIES .....	38
7.6	CONCLUSIE.....	38
<b>HOOFDSTUK 8 INSTRUMENTEN VOOR METEN VAN TEVREDENHEID.....</b>		<b>39</b>
8.1	INLEIDING.....	39
8.2	BRUIKBAARHEIDSCRITERIA .....	39
8.3	SERVQUAL .....	40
8.3.1	MEETPROCEDURE.....	40
8.3.2	BRUIKBAARHEID .....	41
8.4	CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT).....	41
8.4.1	MEETPROCEDURE.....	41
8.4.2	BRUIKBAARHEID .....	41
8.5	COLLEGE STUDENT SATISFACTION QUESTIONNAIRE (CSSQ).....	42
8.5.1	MEETPROCEDURE.....	42
8.5.2	BRUIKBAARHEID .....	43
8.6	STUDENT SATISFACTION INVENTORY (SSI).....	43
8.6.1	MEETPROCEDURE.....	43
8.6.2	BRUIKBAARHEID .....	44
8.7	POSTGRADUATE HOSPITAL EDUCATIONAL ENVIRONMENT MEASURE (PHEEM) .....	44

8.7.1	MEETPROCEDURE .....	44
8.7.2	BRUIKBAARHEID .....	44
8.8	CONCLUSIE .....	44
<b>HOOFDSTUK 9 CONCEPTUEEL MODEL .....</b>		<b>47</b>
9.1	INLEIDING .....	47
9.2	CONCEPTUEEL MODEL .....	47
9.3	VERANTWOORDING CONCEPTUEEL MODEL .....	48
9.3	VERANTWOORDING CONCEPTUEEL MODEL .....	48
9.4	OVERZICHT FACTOREN PER DIMENSIE .....	49
9.5	DEELVRAGEN .....	50
9.6	CONCLUSIE .....	50
<b>HOOFDSTUK 10 EMPIRISCH ONDERZOEK .....</b>		<b>51</b>
10.1	INLEIDING .....	51
10.2	METHODE .....	51
10.2.1	RESPONDENTEN .....	51
10.2.2	INTERVIEWS .....	51
10.2.3	UITVOERING INTERVIEWS .....	51
10.2.4	AANGEBRACHTE WIJZIGINGEN IN DE BENAMING VAN DE DIMENSIES .....	52
10.3	RESULTATEN INTERVIEWS .....	52
10.4	OVERZICHT UITKOMSTEN .....	55
10.5	FACTOREN UIT DE THEORIE .....	56
10.6	RESULTATEN VERWACHTINGEN .....	56
10.7	OVERIGE BEVINDINGEN .....	57
10.7.1	VERSCHILLEN IN RESULTATEN PER OPLEIDINGSJAAR .....	57
10.7.2	MATE VAN BELANGRIJKHEID .....	57
10.7	CONCLUSIE .....	57
<b>HOOFDSTUK 11 EINDRESULTATEN .....</b>		<b>59</b>
11.1	INLEIDING .....	59
11.2	RESULTATEN .....	59
<b>HOOFDSTUK 12 CONCLUSIES, BESCHOUWING EN AANBEVELINGEN .....</b>		<b>63</b>
12.1	INLEIDING .....	63
12.2	CONCLUSIES .....	63
12.3	BESCHOUWING .....	63
12.4	AANBEVELINGEN .....	64
12.5	TOT SLOT .....	65
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>		<b>67</b>

<b>BIJLAGE I</b>	<b>SCHEMATISCHE OPBOUW GENEESKUNDE</b>	<b>70</b>
<b>BIJLAGE II</b>	<b>BEGELEIDENDE BRIEF AIOS</b>	<b>71</b>
<b>BIJLAGE III</b>	<b>INTERVIEW AIOS KINDERGENEESKUNDE</b>	<b>72</b>



## Samenvatting

### *Inleiding*

Naar aanleiding van ontevredenheid in 2001 van Art(sen) in opleiding tot specialist (AIOS) Kindergeneeskunde van het (toen nog) AZG over hun vervolgopleiding, is het project Herziening Opleiding Kindergeneeskunde in het leven geroepen. De positieve punten en de bottlenecks van de vervolgopleiding zijn hierbij in kaart gebracht. Deze herziening is ook besproken in het project Innovatie Medische Vervolgopleidingen.<sup>1</sup> In dit project zijn voor de Onderwijs- en Opleidingsregio Noord- en Oost Nederland de gewenste veranderingen in alle vervolgopleidingen geïnventariseerd. Daarbij is door de opleiders de behoefte geuit aan een “quick scan” van vervolgopleidingen.

Een onderdeel van de “quick scan” is het meten van de tevredenheid van AIOS. Om regelmatig de tevredenheid van AIOS te kunnen meten dient een concreet instrument te worden ontworpen waarmee deze tevredenheid kan worden gemeten. Het Wenckebach Instituut dat advies verleent en begeleidt bij innovatie van opleidingen en overige leer- en ontwikkeltrajecten heeft dit verzoek opgepakt en daarmee wordt een eerste stap in het ontwerp van een meetinstrument gezet.

Verondersteld wordt dat verschillende invloeden de tevredenheid bepalen. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het

ontwerpen van een instrument. In dit onderzoek wordt ingegaan op deze invloeden, die bepalend zijn voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding.

De doelstelling van dit onderzoek is als volgt:

*Ontwerp een model voor het Wenckebach Instituut, onderdeel van het Universitair Medisch Centrum*

---

<sup>1</sup> [www.wenckebach.nl](http://www.wenckebach.nl)

*Groningen, dat als basis kan dienen voor een instrument waarmee de tevredenheid van artsen in opleiding binnen verschillende specialisaties kan worden gemeten.*

Om deze doelstelling te behalen zijn de volgende twee vraagstellingen geformuleerd:

*1: Op welke wijze kan tevredenheid worden geconceptualiseerd, indien wordt gekeken naar de vervolgopleidingen tot medisch specialist en welke dimensies bepalen deze tevredenheid?*

*2: Welke dimensies bepalen de tevredenheid van Artsen in Opleiding tot Specialist (AIOS) met betrekking tot hun opleiding, welke factoren behoren tot deze dimensies en op welke manier kan deze informatie worden weergegeven in een model?*

Allereerst is ingegaan op het concept “tevredenheid” en vervolgens is onderzoek gedaan naar de dimensies en factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding.

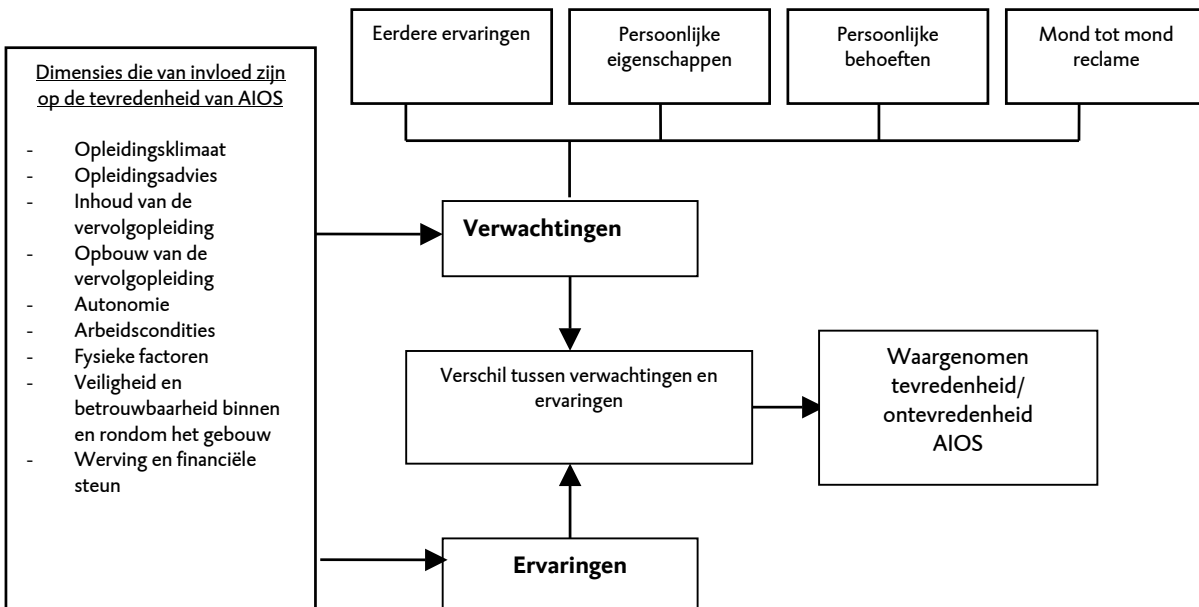
### *Het onderzoek*

Tevredenheid kan worden omschreven als een evaluatief proces waarbij de verwachtingen worden vergeleken met de ervaringen (Bloemer, 1993). Deze omschrijving wordt als uitgangspositie gebruikt in dit onderzoek naar de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Verondersteld wordt dat AIOS een bepaalde verwachting hebben over verschillende dimensies van de vervolgopleiding. Door deze verwachtingen te vergelijken met de ervaringen die AIOS hebben met de verschillende dimensies kan de waargenomen tevredenheid of ontevredenheid worden gemeten. Verwachtingen ontstaan door een viertal factoren, eerdere ervaringen, persoonlijke eigenschappen, persoonlijke behoeften en mond tot mond reclame.

Om erachter te komen welke dimensies van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS is gezocht naar een meetinstrument waarmee de tevredenheid van AIOS kan worden gemeten. Verschillende instrumenten zijn ontwikkeld voor het meten van opleidingstevredenheid echter bestaat er geen instrument dat specifiek gericht is op het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In dit onderzoek is een selectie gemaakt van meetinstrumenten die veelvuldig worden gebruikt in de literatuur en waarvan verondersteld wordt dat de dimensies die in de meetinstrumenten worden gebruikt, toepasbaar zijn voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Hiervoor zijn enkele bruikbaarheidscriteria opgesteld.

De instrumenten die zijn onderzocht zijn ServQual, Critical Incident Technique, College Student Satisfaction Questionnaire, Student Satisfaction Inventory en de PHEEM. Geen enkel meetinstrument voldoet aan alle bruikbaarheidscriteria. Daarom zijn dimensies van de CSSQ, de SSI en de PHEEM samengevoegd aangezien deze samen voldoen aan de bruikbaarheidscriteria. Deze dimensies zijn als leidraad gebruikt voor het empirische gedeelte van dit onderzoek.

Op basis van bovenstaande gegevens is een conceptueel model opgesteld waarin een theoretisch kader wordt gegeven voor tevredenheid en waarin de dimensies worden weergegeven waarvan wordt verondersteld dat deze van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. (zie figuur)



Het empirisch onderzoek waarbij AIOS zijn geïnterviewd heeft plaats gevonden onder AIOS Kindergeneeskunde. Tijdens dit onderzoek is gekeken in hoeverre de gevonden dimensies overeenkomen met de empirie.

Tevens zijn bij de dimensies voorbeelden gezocht, de zogenaamde "factoren". De eindresultaten worden weergegeven in het overzicht op de ze pagina's

<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>
<u>Opleidingsklimaat</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuis voelen</li> <li>- Sfeer</li> <li>- Gewenst voelen</li> <li>- Wederzijds respect</li> <li>- Veiligheid</li> <li>- Risicovermindering</li> <li>- Laagdrempeligheid</li> <li>- Toegankelijkheid</li> <li>- Humor</li> <li>- Plezier</li> <li>- (Individuele) Begeleiding</li> <li>- Controle</li> <li>- Relaties</li> <li>- Betrokkenheid</li> <li>- Trots</li> <li>- Persoonlijke benadering</li> <li>- Functioneren</li> </ul>	<u>Arbeidscondities</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaris</li> <li>- Arbeidsuren</li> <li>- Vrije dagen</li> <li>- Werkbelasting (lichamelijk en geestelijk)</li> <li>- Roosters</li> <li>- Secundaire Arbeidsvoorwaarden</li> <li>- Oneigenlijke taken</li> <li>- Oppiepmogelijkheden</li> </ul>
		<u>Autonomie</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspraak</li> <li>- Initiatief</li> <li>- Zelfstandigheid</li> <li>- Verantwoording</li> </ul>
<u>Opleidingsadvies</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leren</li> <li>- Feedback</li> <li>- Motivatie</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Leerdoelen vaststellen</li> <li>- Bereikbaarheid</li> <li>- Betrokkenheid</li> </ul>	<u>Fysieke factoren</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omkleedmogelijkheden</li> <li>- Computervoorzieningen</li> <li>- Lockers</li> <li>- Studieruimten</li> <li>- Personeelskantine</li> <li>- Secretariaten</li> <li>- Apparatuur</li> <li>- Bibliotheek</li> <li>- Personeel</li> <li>- Skillslab</li> <li>- Lesmateriaal</li> <li>- Accommodatie</li> </ul>
<u>Inhoud van de vervolgopleiding</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetsing</li> <li>- Leermogelijkheden</li> <li>- Opdoen kennis en vaardigheden</li> <li>- Verdieping theorie</li> <li>- Feedback</li> <li>- Kwaliteit van onderwijs</li> <li>- Kennis/vaardigheden opleiders</li> </ul>	<u>Veiligheid en betrouwbaarheid binnen en rondom het gebouw</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaking</li> <li>- Veiligheid tegen diefstal</li> <li>- Parkeermogelijkheden auto/ fiets</li> </ul>

<u>Opbouw van de vervolgopleiding</u>	- Verdeling theorie en praktijk - Inhoud theorie - Inhoud praktijk - Verdeling academisch en perifeer ziekenhuis	<u>Werving en financiële steun</u>	- Tegemoetkomingen voor congressen, symposia etc. - Vacatures
---------------------------------------	---	------------------------------------	--

Figuur: Overzicht dimensies en factoren voor de tevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding.

Op basis van deze eindresultaten kunnen de volgende conclusies en aanbevelingen worden geformuleerd:

Conclusies:

De definitie van tevredenheid uit de literatuur blijkt bruikbaar te zijn voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding; tevens komen de dimensies die worden gebruikt in de theorie overeen met de empirie. Er zijn in het onderzoek geen dimensies toegevoegd aan de in de literatuur gevonden dimensies. Ter verduidelijking zijn alleen de benamingen van drie dimensies enigszins aangepast.

- In de literatuur bestaat geen theoretisch kader voor het meten van tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Met dit onderzoek is een theoretisch kader gemaakt. Er wordt duidelijk gemaakt wat wordt verstaan onder tevredenheid van AIOS, welke dimensies en factoren van invloed zijn op deze tevredenheid en hoe aan deze dimensies en factoren is gekomen.
- Naar aanleiding van dit onderzoek kan worden verondersteld dat de PHEEM vragenlijst goed bruikbaar is als uitgangspunt voor het ontwerp van een meetinstrument voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. De dimensies van de PHEEM overlappen grotendeels de dimensies die naar voren zijn gekomen in dit onderzoek.

Beschouwing van het onderzoek:

De doelstelling van dit onderzoek is behaald. Er is een model ontworpen waarin de dimensies en de factoren staan weergegeven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Dit model dient als basis voor een meetinstrument.

Er wordt verondersteld dat het model eveneens toepasbaar is op de overige vervolgopleidingen. Er bestaan verschillen tussen de vervolgopleidingen, echter zullen deze verschillen alleen resulteren in verschillen in de mate van tevredenheid of ontevredenheid. Verondersteld wordt dat de dimensies en factoren die van invloed zijn op de tevredenheid, per vervolgopleiding gelijk zullen zijn.

In dit onderzoek is specifiek gekeken naar instrumenten die de tevredenheid van opleidingen meten of waarvan verondersteld werd dat ze inzetbaar zijn om de tevredenheid van opleidingen te meten. Echter beek aan het einde van het onderzoek dat de AIOS zichzelf veel meer "werkenden" voelen dan "lerenden". In dit onderzoek is aandacht besteed aan aspecten die te maken hebben met "werkenden" zoals "arbeidsomstandigheden" echter zou wellicht specifiek gekeken moeten worden naar instrumenten die "job satisfaction" meten zodat dieper in wordt gegaan op de "werkenden", waardoor nieuwe inzichten naar voren zouden kunnen komen.

Aanbevelingen:

- Nu een model is ontworpen waarin de dimensies en factoren staan weergegeven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding dient te worden gekeken welke factoren per dimensie belangrijk zijn en welke minder. Dan kan een selectie worden gemaakt van de factoren die mee moeten worden genomen in het ontwerp van een instrument.
- Nadat een instrument is ontworpen kunnen enkele hypothesen worden geformuleerd over de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Deze kunnen worden getoetst waardoor relaties kunnen worden gevonden tussen dimensies en de eventuele verschillen in tevredenheid of ontevredenheid onder AIOS over hun vervolgopleiding



## Inleiding

Succesvolle opleidingsinstituten delen drie belangrijke kernactiviteiten: ze focussen op de behoeften van hun studenten; ze verbeteren constant de kwaliteit van de opleidingservaringen en ze gebruiken gegevens van onderzoeken naar studententevredenheid om hun koers te bepalen.

Onderzoek naar studententevredenheid meet in hoeverre de opleiding overeenkomt met de verwachtingen van de studenten, met hetgeen de studenten nodig hebben en hetgeen de studenten willen. Niet alleen het onderwijs zelf speelt een rol in de bepaling van de studententevredenheid. Er zijn verscheidende factoren die eveneens van invloed zijn op de tevredenheid.

Ook het meten van de tevredenheid van Arts(en) in opleiding tot specialist (AIOS) kan een bijdrage leveren aan het optimaal invullen van de vervolgopleiding. Ontevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding kan grote gevolgen hebben. De motivatie kan dalen, wat ten koste kan gaan van de zorg die geleverd moet worden.

Bij het meten van de tevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding dient eveneens rekening gehouden te worden met verschillende factoren die van invloed zijn. Het onderwijs speelt een grote rol, maar AIOS zijn eveneens werknemers. Hier dient ook rekening mee gehouden te worden bij het ontwerpen van een meetinstrument.

In hoofdstuk tien wordt nader ingegaan op het empirische onderzoek. De eindresultaten worden toegelicht in hoofdstuk elf en de conclusies en aanbevelingen worden weergegeven in hoofdstuk twaalf.

In dit rapport wordt ingegaan op een onderzoek naar deze verschillende factoren. Naast het conceptualiseren van tevredenheid wordt gekeken naar de rol die AIOS spelen bij het meten van hun tevredenheid over de vervolgopleidingen. Dit onderzoek heeft tot doel om een gedegen model te ontwikkelen dat als basis kan dienen voor een meetinstrument waarmee de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding kan worden gemeten. De indeling van dit rapport ziet er als volgt uit:

In hoofdstuk één wordt ingegaan op het Universitair Medisch Centrum Groningen in het algemeen. De opzet van het onderzoek wordt toegelicht in hoofdstuk twee. In hoofdstuk drie wordt het eerste conceptueel model weergegeven waarmee het literatuuronderzoek van start gaat. De vervolgopleidingen worden besproken in hoofdstuk vier, waarna in hoofdstuk vijf tevredenheid wordt geconceptualiseerd. Hoofdstuk zes gaat over dienstentevredenheid en in hoofdstuk zeven wordt stil gestaan bij tevredenheid en vervolgopleidingen. Instrumenten waarmee tevredenheid kan worden gemeten worden onder de loep genomen in hoofdstuk acht. Op basis van de hoofdstukken vier tot en met acht is een tweede conceptueel model opgesteld, die wordt weergegeven in hoofdstuk negen. Dit is de basis voor het tweede gedeelte van dit onderzoek namelijk het empirische gedeelte.





# Hoofdstuk 1

## Universitair Medisch Centrum Groningen

### 1.1 Inleiding

De algemene informatie over het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)<sup>2</sup> wordt in dit hoofdstuk beschreven. Ten eerste zal in §1.2 en §1.3 de organisatie worden beschreven welke gevolgd wordt door een beschrijving van het Wenckebach Instituut in §1.4. De conclusie zal worden gegeven in §1.5.

### 1.2 Algemeen

Het UMCG is één van de grootste ziekenhuizen in Nederland en tevens één van de grootste werkgevers in Noord-Nederland, gelegen in de binnenstad van Groningen. Eigenlijk is het UMCG een stad in een stad, waar dagelijks zo'n 1.000 patiënten opgenomen zijn en waar meer dan 8.000 mensen samenwerken aan zorg, onderzoek, opleiding en onderwijs. Jaarlijks zijn er bijna 29.000 opnames, komen zo'n 28.600 patiënten op de Centrale Spoedopvang en studeren er ongeveer 2.800 studenten.

### 1.3 Kerntaken

Een drietal kerntaken spelen een belangrijke rol in de bedrijfsvoering van het UMCG. Deze kerntaken zijn: zorg, onderwijs en onderzoek. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende kerntaken<sup>3</sup>.

#### *Zorg*

In de eerste plaats is het UMCG een 'gewoon' ziekenhuis. Eén van de 120 ziekenhuizen in Nederland waar iedereen voor gewone ziekenzorg terecht kan. Maar het UMCG biedt ook hoog gespecialiseerde zorg. Daarmee speelt het

een belangrijke rol in de Nederlandse, en zeker de Noord-Nederlandse gezondheidszorg. Alle patiënten met meer gecompliceerde aandoeningen uit de noordelijke provincies worden uiteindelijk naar het UMCG doorverwezen. Hierbij gaat het om vormen van zogenaamde topreferente en topklinische zorg. Zorg houdt voor het UMCG niet op bij de ziekenhuismuren. Het UMCG gaat daarom meer en meer samenwerkingsverbanden aan met andere zorginstellingen en verpleeghuizen.

#### *Onderwijs*

Het UMCG verzorgt de medische opleidingen Geneeskunde en Tandheelkunde en in samenwerking met de Hanzehogeschool de opleiding Mondzorgkunde. Daarnaast is het UMCG betrokken bij de opleidingen Bewegingswetenschappen en Life sciences. Het UMCG leidt ook verpleegkundigen op en heeft alle opleidingen tot specialist in huis. Verder worden er artsen en specialisten van buiten het UMCG bijgeschoold. Tot slot verzorgt het UMCG onder meer een interne opleiding tot nurse practitioner en er vinden regelmatig nationale en internationale congressen en symposia plaats.

#### *Onderzoek*

Goede zorg staat of valt met vooruitstrevend onderzoek. Onderzoek naar nieuwe technieken en behandelingen, nieuwe medicijnen en nieuwe vormen van zorg. Medewerkers van het UMCG voeren dit onderzoek voortdurend uit, zowel op eigen initiatief als op verzoek van 'buitenstaanders'. Dit kunnen bedrijven zijn, maar ook charitatieve instellingen, zoals de Nederlandse Hartstichting en het Koningin Wilhelmina Fonds. Net als alle andere medewerkers van het UMCG hebben ook de onderzoekers die ene doelstelling: een bijdrage leveren aan kwalitatief hoogstaande zorg.

<sup>2</sup> In het vervolg van dit rapport zal gebruik worden gemaakt van deze afkorting

<sup>3</sup> <http://www.umcg.nl/azg/nl/azg/>

#### 1.4 Het Wenckebach Instituut

Het Wenckebach Instituut verzorgt en/of ondersteunt de beroepsopleidingen, vervolg-opleidingen en bij- en nascholingen voor artsen, verpleegkundigen en alle andere zorg-professionals en ziekenhuismedewerkers. Het Wenckebach Instituut werkt voor het UMCG en andere zorginstellingen in Noord- en Oost Nederland. Behalve voor opleidingen kan men bij het Wenckebach instituut ook terecht voor advies en begeleiding bij innovatie van opleidingen en overige leer- en ontwikkeltrajecten. Het Wenckebach Instituut levert full service: van idee tot uitvoering en met alle bijbehorende faciliteiten en dienstverlening. Het instituut beschikt over allerlei faciliteiten op het gebied van onderwijs waaronder een hypermodern skillslab.

Het Wenckebach Instituut maakt deel uit van het Universitair Medisch Centrum Groningen. Dat garandeert een nauwe aansluiting op de ontwikkelingen in de patiëntenzorg en ziekenhuisorganisatie. Docenten combineren onderwijs en praktijkwerkzaamheden, zodat ze de actuele ontwikkelingen kennen. Bij de opleidingen wordt rekening gehouden met verschillende praktijksituaties zoals die voorkomen in kleine of grote ziekenhuizen, in low- of in highcare zorgsituaties. Het UMCG is als Universitair Medisch Centrum van oudsher een instelling die gericht is op onderzoek en innovatie. Dat geldt ook voor het Wenckebach Instituut. Het ontwikkelen en beschikbaar stellen van kennis en kunde vindt plaats via bijvoorbeeld internet, publicaties, workshops en symposia.

Op bepaalde gebieden zijn expertisecentra ontwikkeld: rond het medisch opleidingscontinuüm en op het gebied van functiedifferentiatie en taakherschikking in de zorg<sup>4</sup>.

#### Conclusie

Het UMCG is een van de grootste werkgevers in het Noorden van het land met een drietal kernactiviteiten namelijk zorg, onderwijs en onderzoek. De opleiding tot

kinderarts is een onderwijsvorm, bij de herziening van de opleiding tot kinderarts wordt dus eigenlijk onderzoek gedaan naar het onderwijs. Indien men een opleiding volgt tot kinderarts bestaat er een mogelijkheid dat men gaat werken in de zorg. Kortom als een herziening plaats vindt van de opleiding (het onderwijs) is de kans groot dat ook veranderingen in de zorg plaats zullen vinden.

*Om onderzoek te doen is het noodzakelijk om een duidelijke opzet te maken zodat een duidelijke structuur wordt gehandhaafd. Op deze manier wordt duidelijk wat er moet worden onderzocht, op welke manier en in welke volgorde. In het volgende hoofdstuk wordt dan ook ingegaan op de opzet van het onderzoek.*

<sup>4</sup> <http://www.wenckebachinstituut.nl/05-wenckebach/05-wenckebach.html>

## Hoofdstuk 2 Onderzoeksopzet

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opzet van dit afstudeeronderzoek beschreven welke als basis geldt voor het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek. In §2.2 wordt ingegaan op de achtergrond van het hoofdstuk en de fasering van het ontwerp wordt in §2.3 “plan van aanpak” besproken. Methode van onderzoek en de gegevensbronnen worden respectievelijk in §2.4 en §2.5 beschreven. Tenslotte wordt in §2.6 iets verteld over de analyse en de rapportage en volgt de conclusie in §2.7.

### 2.2 Achtergrond en aanleiding van het onderzoek

*Opleiding tot kinderarts herzien*<sup>5</sup>.

'Het evenwicht tussen patiëntenzorg en opleiding is verstoord', dat was in 2001 de mening van de opleiders en artsen in opleiding Kindergeneeskunde in de Beatrix Kinderkliniek van het (toen nog) AZG. De artsen in opleiding vonden dat de kwaliteit van hun opleiding in het gedrang kwam door het verlenen van adequate patiëntenzorg. Landelijke was een discussie gestart over de inhoud en onderwijskundige aspecten van medische vervolgoopleidingen. Op basis van deze ontwikkelingen besloot de opleider de opleiding grondig te analyseren en plannen voor verbetering te maken. Ze wilden in kort bestek alle relevante informatie van de vervolgoopleiding in kaart brengen.

Het project Herziening Opleiding Kindergeneeskunde is daarop in het leven geroepen. Zij hebben landelijke eisen vanuit de beroepsgroep, wettelijke eisen, de bedrijfsvoering binnen de afdeling en ontwikkelingen in het UMCG in kaart gebracht. Op basis daarvan zijn vragenlijsten voor interviews met artsen in opleiding en kinderartsen gemaakt. De artsen in opleiding werd met

name gevraagd naar de ervaring en beleving van de opleiding. Hierbij kwamen de positieve punten en de bottlenecks van de vervolgoopleiding naar voren. De herziening van de vervolgoopleiding Kindergeneeskunde is ook besproken in het project Innovatie Medische Vervolgoopleidingen<sup>6</sup>. In dit project zijn voor de Onderwijs- en Opleidingsregio Noord- en Oost Nederland de gewenste veranderingen in alle vervolgoopleidingen geïnventariseerd. Daarbij is door de opleiders de behoefte geuit aan een “quick scan” van vervolgoopleidingen. Daar bedoelden ze mee dat in korte tijd alle relevante aspecten van de vervolgoopleidingen moeten worden geanalyseerd.

Een onderdeel van de “quick scan” is het meten van de tevredenheid van AIOS. Om regelmatig de tevredenheid van AIOS te kunnen meten dient een concreet instrument te worden ontworpen waarmee deze tevredenheid kan worden gemeten. Verondersteld wordt dat verschillende invloeden de tevredenheid bepalen. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het ontwerpen van een instrument. In dit onderzoek wordt ingegaan op deze invloeden, die bepalend zijn voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgoopleiding.

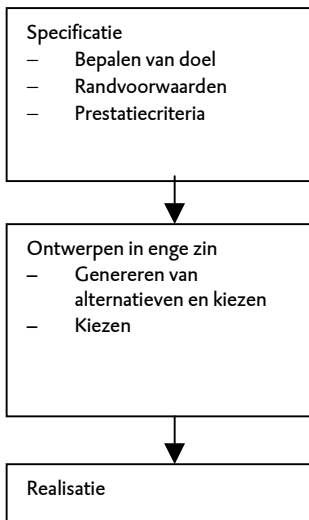
### 2.3 Plan van aanpak

Aangezien dit onderzoek binnen vier en een halve maand afgerond dient te zijn is gekozen om tijdens dit onderzoek enkel naar de invloeden te kijken die bepalend zijn voor de tevredenheid van AIOS. Kortom het draait tijdens dit onderzoek om het “ontwerpen” van een model dat als basis kan dienen voor een instrument dat de tevredenheid van AIOS binnen hun vervolgoopleidingen meet. In dit model dienen de dimensies te worden beschreven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS. De doelstelling,

<sup>5</sup> <http://www.artsenopleiden.nl/navigatie/frame-themas.html>

<sup>6</sup> [www.wenckebach.nl](http://www.wenckebach.nl)

vraagstelling en de randvoorwaarden die bij dit onderzoek horen kunnen het beste worden beschreven met behulp van het ontwerpproces (figuur 2.1).



Figuur 2.1: Ontwerp fasering (Bron: de Leeuw, 1996)

### 2.3.1 Specificatie

Het model wordt ontworpen in opdracht van het Wenckebach Instituut van het UMCG en moet als basis dienen voor een instrument dat de tevredenheid van de AIOS binnen de verschillende vervolgoledingen kan meten. Het model zal worden ontworpen met medewerking van de AIOS van de vervolgoleding Kindergeneeskunde en zal in vervolgonderzoek een raamwerk zijn voor de overige vervolgoledingen en de verdere instrumentontwikkeling. Op basis van deze specificatie kan de volgende doelstelling worden weergegeven:

#### Doelstelling:

*Ontwerp een model voor het Wenckebach Instituut, onderdeel van het Universitair Medisch Centrum Groningen, dat als basis kan dienen voor een instrument waarmee de tevredenheid van artsen in opleiding binnen verschillende specialisaties kan worden gemeten.*

Bij het uitvoeren van dit onderzoek zijn door de Rijksuniversiteit Groningen en het UMCG de volgende randvoorwaarden voorgelegd:

Randvoorwaarden met betrekking tot het resultaat:

- Afronding van het onderzoek vindt plaats 4,5 maand na aanvang van het onderzoek.

- Het resultaat van het onderzoek dient een model te zijn waarin de dimensies worden weergegeven die van invloed zijn op de

- tevredenheid van AIOS. Tevens zal worden gekeken welke factoren van de vervolgoleding onder die dimensies vallen. Dat model zal als basis dienen voor de ontwikkeling van een instrument waarmee de tevredenheid van AIOS binnen de verschillende specialisaties kan worden beschreven.

Randvoorwaarden met betrekking tot het onderzoeksproces:

- Het valideren van het model om de dimensies en de concrete invulling van de dimensies te bepalen, die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS binnen de verschillende specialisaties, vindt plaats op de afdeling Kindergeneeskunde van het UMCG.
- Tijdens het onderzoek wordt niet de tevredenheid van de AIOS Kindergeneeskunde gemeten maar wordt alleen een model ontworpen van tevredenheid waarin de dimensies zullen worden beschreven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS. De AIOS

Kindergeneeskunde zullen bijdragen aan de ontwikkeling van dit model.

### 2.3.2 Ontwerpen in enge zin

Naar aanleiding van bureauonderzoek en veldonderzoek zal duidelijk worden gemaakt wat tevredenheid met vervolgopleidingen inhoudt en welke dimensies van belang zijn bij het bepalen van de tevredenheid van AIOS. Er wordt gebruik gemaakt van functionele decompositie.

Tevredenheid wordt geconceptualiseerd en hierbij kunnen meerdere dimensies naar voren komen die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS. Bij die dimensies worden voorbeelden gezocht, en deze voorbeelden worden de factoren van de dimensies genoemd.

De vraagstelling voor deze fase is:

*Vraagstelling:*

*Op welke wijze kan tevredenheid worden geconceptualiseerd, indien wordt gekeken naar de vervolgopleidingen tot medisch specialist en welke dimensies bepalen deze tevredenheid?*

### 2.3.3 Realisatie

De resultaten van het ontwerpen in enge zin worden in de realisatiefase nader onderzocht. Door middel van interviews onder AIOS zal worden gekeken of de gevonden dimensies in werkelijkheid van invloed zijn op de tevredenheid van de AIOS of dat dimensies ontbreken. Tevens zal worden gezocht naar concrete voorbeelden binnen die dimensies, zodat de dimensies zo compleet mogelijk weergegeven kunnen worden. Op basis van deze resultaten worden de uiteindelijke dimensies weergegeven in een model wat het product van het onderzoek is.

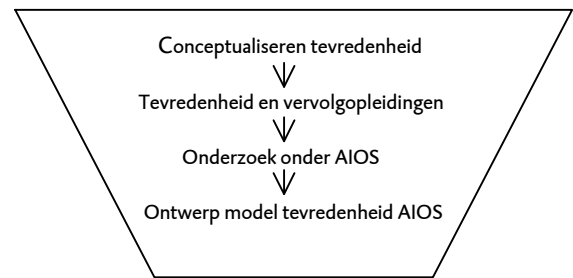
De vraag die bij deze fase gesteld wordt is:

*Vraagstelling:*

*Welke dimensies bepalen de tevredenheid van Artsen in Opleiding tot Specialist (AIOS) met betrekking tot hun opleiding, welke factoren behoren tot deze dimensies en*

*op welke manier kan deze informatie worden weergegeven in een model?*

Deze onderzoeksopzet kan schematisch worden weergegeven:



Figuur 2.2: schematische weergave onderzoeksopzet

## 2.4 Methode van onderzoek

Voor de uitvoering van het onderzoek wordt gebruik

gemaakt van meerdere methoden, namelijk bureauonderzoek en veldonderzoek. Literatuurstudie en de analyse van rapporten en archieven vormen de voornaamste methoden van bureauonderzoek die gebruikt worden tijdens dit onderzoek. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van veldonderzoek namelijk interviewen. Er zijn verschillende redenen voor deze onderzoeksmethode. Ten eerste omdat dit een kwalitatief onderzoek is, er wordt gezocht naar de dimensies die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS. Persoonlijke ervaringen van de AIOS over de vervolgopleiding kunnen deze dimensies naar voren brengen (Emans, 2002). Interviews komen eveneens het beste in aanmerking aangezien in dit onderzoek "open" vragen gesteld dienen te worden om verwachtingen en ervaringen van AIOS te achterhalen. Tenslotte kan duidelijk worden gemaakt wat de gevonden theorie precies inhoudt en kunnen eventuele vragen van de geïnterviewden worden beantwoord, maar

kunnen ook vragen aan de geïnterviewden worden gesteld indien een antwoord niet duidelijk is voor de onderzoeker.

## 2.5 Gegevensbronnen

De gegevens die worden gebruikt in het kader van dit onderzoek komen uit c.q. van:

- Documenten
  - van de RUG bibliotheek
  - van de Centraal Medische Bibliotheek
  - internet
- Secundaire bronnen
  - onderzoeksrapporten van derden
- De werkelijkheid (het “veld”)
  - interviews

### *Gebruik van de gegevensbronnen*

Bij het conceptualiseren van tevredenheid is voornamelijk gebruik gemaakt van documenten. Veel informatie is afkomstig uit de RUG bibliotheek en het internet. Tevens is gebruik gemaakt van secundaire bronnen, voornamelijk onderzoeksrapporten van derden. De dimensies die de tevredenheid bepalen zijn eveneens afkomstig uit de theorie. Er is gekeken naar de verschillende instrumenten die veelvuldig worden gebruikt voor het meten van tevredenheid en die bruikbaar worden geacht voor de het meten van tevredenheid van AIOS. Uit die instrumenten zijn de dimensies gehaald waarvan werd verondersteld dat die eveneens geschikt zouden zijn voor het onderzoek naar de tevredenheid van AIOS. Kortom de informatie voor het beantwoorden van de eerste vraagstelling is afkomstig uit documenten en secundaire bronnen.

De tweede vraagstelling van dit onderzoek is beantwoord met informatie uit de werkelijkheid, het “veld”. Hiervoor zijn interviews gebruikt die afgenomen zijn onder AIOS Kindergeneeskunde. Hierbij is gekeken of de theorie die gebruikt is bij beantwoording van de eerste vraagstelling overeenkomt met de empirie.

De gegevensverzameling betreft gegevens uit het verleden, het heden en de toekomst. Gegevens uit het verleden zullen bestaan uit de verwachtingen die AIOS hadden aan het begin van hun vervolgopleiding. Hierbij zal het gaan over de huidige factoren die men belangrijk vindt bij het bepalen van de tevredenheid. Gegevens over de toekomst zullen gaan over de verwachtingen die men nu heeft over de jaren die nog afgelegd moeten worden van de vervolgopleiding, maar ook over de tijd na de vervolgopleiding. Aangezien de onderzoeker van dit rapport zelf ook een opleiding volgt zal de ervaring van de onderzoeker eveneens worden meegenomen in het onderzoek.

## 2.6 Analyse en rapportage

De resultaten van het onderzoek zullen uitgewerkt worden in een schriftelijk rapport. Tussen-tijdse resultaten worden gerapporteerd aan de opdrachtgever en de begeleider van het onderzoek om hen op de hoogte te houden van de vorderingen. De resultaten van het onderzoek zullen binnen de gestelde randvoorwaarden worden geanalyseerd.

## 2.7 Conclusie

Dit onderzoek is een probleemoplossend onderzoek waarin een model wordt ontworpen dat als basis zal gelden voor een instrument waarmee de tevredenheid van AIOS kan worden gemeten.

Er wordt gebruik gemaakt van een ontwerpfasering afkomstig van de Leeuw (1996). In deze fasering wordt duidelijk aangegeven wat de doelstelling en de vraagstelling is van het onderzoek.

Resultaten van het onderzoek worden verkregen door middel van bureauonderzoek en veldonderzoek.

*In het volgende hoofdstuk wordt het conceptueel model voor dit onderzoek beschreven. Het geeft tevens aan wat de opbouw is van dit rapport.*

## Hoofdstuk 3 Conceptueel model

### Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het conceptueel model dat voor dit onderzoek wordt gebruikt nader toegelicht. De opbouw van het conceptueel model geeft tevens de opbouw van dit rapport aan. Naar aanleiding van het conceptuele model worden in § 3.3 deelvragen opgesteld.

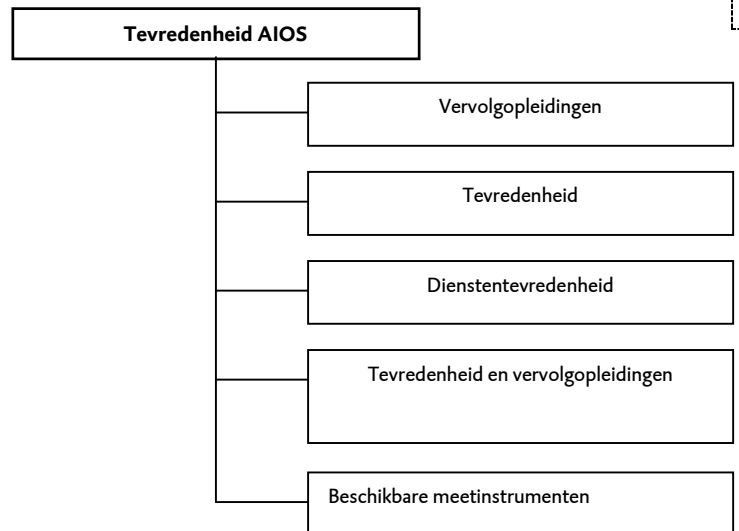
### 3.2 Conceptueel model

Om een duidelijke opzet te hebben van dit onderzoek kan een conceptueel model worden opgesteld waarin de verschillende aspecten van het onderzoek naar voren komen. Als uitgangspunt wordt “tevredenheid van AIOS” genomen. Vanuit daar is gekeken welke factoren in relatie staan tot het concept “tevredenheid van AIOS”. AIOS volgen een vervolgopleiding, vandaar dat allereerst

vervolgopleidingen nader worden toegelicht zodat duidelijk is wat AIOS precies doen. Daarna wordt ingegaan op tevredenheid in het algemeen, wordt dienstentevredenheid nader beschreven en daarna wordt tevredenheid gekoppeld aan de vervolgopleidingen. Tenslotte wordt in de literatuur gekeken naar de beschikbare meetinstrumenten voor de tevredenheid van AIOS.

De onderwerpen die onder “tevredenheid van AIOS” worden genoemd zijn eigenlijk de subfactoren voor de overkoepelende factor “tevredenheid van AIOS”. Om tevredenheid van AIOS te conceptualiseren kunnen deze factoren worden beschreven en zal duidelijk worden welke dimensies behoren tot tevredenheid van AIOS.

Figuur 3.1: conceptueel model tevredenheid AIOS



### 3.1 Deelvragen

Naar aanleiding van het conceptuele model kunnen deelvragen worden geformuleerd. Deze deelvragen staan beschreven en dienen te leiden tot de conceptualisatie van tevredenheid van AIOS.

- Hoe is de vervolgopleiding opgebouwd en welke positie nemen de vervolgopleidingen binnen de opleiding van medici in? (Hoofdstuk 4)
- Hoe kan tevredenheid worden geconceptualiseerd? (Hoofdstuk 5)
- Is een vervolgopleiding een dienst of een product en wat is het verschil tussen beide? (Hoofdstuk 6)
- Hoe kan dienstentevredenheid worden geconceptualiseerd? (Hoofdstuk 6)
- Hoe kan de tevredenheid van AIOS worden geconceptualiseerd? (Hoofdstuk 7)
- Welke instrumenten kunnen worden gebruikt voor het meten van tevredenheid van AIOS? (Hoofdstuk 8)

### 3.4 Conclusie

Het conceptueel model geeft aan welke factoren vallen onder het concept “tevredenheid van AIOS”. Dit zijn vervolgopleidingen, studie geneeskunde, tevredenheid in het algemeen, diensten en studenten/AIOS. In de volgende hoofdstukken worden deze factoren nader beschreven en indien mogelijk onderbouwd met theorieën. De indeling van de volgende hoofdstukken is als volgt: in hoofdstuk 4 zal in worden gegaan op de vervolgopleidingen en de positie die de vervolgopleidingen innemen binnen Geneeskunde.

Hoofdstuk 5 gaat over tevredenheid in het algemeen waarna in hoofdstuk 6 specifiek in wordt gegaan op dienstentevredenheid. In hoofdstuk 7 wordt de kern van dit onderzoek bereikt en wordt ingegaan op de tevredenheid en vervolgopleidingen. Tenslotte worden in hoofdstuk 8 enkele instrumenten besproken waarmee tevredenheid van AIOS kan worden gemeten.

*In het volgende hoofdstuk wordt duidelijk gemaakt wat een vervolgopleiding inhoudt en welke plaats de vervolgopleiding inneemt binnen de studie Geneeskunde.*



## Hoofdstuk 4 Vervolgopleidingen

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal in worden gegaan op de vervolgoopleidingen. Allereerst wordt in §4.2 de opbouw beschreven van de opleiding Geneeskunde zodat duidelijk wordt welke plaats de vervolgoopleiding inneemt binnen de studie. Daarna zal in §4.3 een globale beschrijving worden gegeven van het proces van de vervolgoopleidingen.

### 4.2 Opbouw opleiding Geneeskunde

De studie Geneeskunde wordt begonnen met een driejarige bacheloropleiding (zie voor een schematische weergave bijlage I) die wordt afgesloten met een bachelorexamen. Na het afronden van de bacheloropleiding kan gekozen worden voor een masteropleiding die eveneens drie jaar duurt. De masteropleiding wordt afgerond met een artsexamen. De masteropleiding kan worden gevolgd door een vervolgoopleiding indien men zich wil specialiseren.

Tijdens de studie wordt vanaf het begin zowel kennis gemaakt met de praktijk als met de theorie die bij de opleiding komt kijken. Tevens wordt in het tweede en derde jaar kennis gemaakt met de verschillende uitstroomprofielen. De uitstroomprofielen zijn vier richtingen waarin men zich in de masterfase verder kan bekwalen. Deze profielen zijn: beschouwende disciplines (bijv. interne geneeskunde, neurologie,

kindergeneeskunde), snijdende disciplines (bijv. heilkunde, gynaecologie, urologie), huisartsgeneeskunde en arbeid, maatschappij & gezondheid (bijv. bedrijfsgeneeskunde, verzekeringsgeneeskunde). Tijdens de laatste drie jaren in de masteropleiding zijn de co-assistentenschappen en de wetenschappelijke stage de belangrijkste componenten van de opleiding. In het laatste jaar van de masteropleiding neemt men deel aan een differentiatie co-schap, welke een onderdeel is van het uitstroomprofiel en deze biedt de mogelijkheid aan de student om zich voor te bereiden op de loopbaan na het artsenexamen. Na het afsluiten van het artsenexamen is men basisarts. Hierna kan men eventueel kiezen voor een vervolgoopleiding. Het zesde jaar wordt ook wel het 'schakeljaar' genoemd: de schakel naar de vervolgoopleiding.

### 4.3 Vervolgopleiding

Na de zesjarige initiële opleiding volgen artsen als AIOS (voorheen arts-assistenten) een medische vervolgoopleiding tot medisch specialist, huisarts of sociaal geneeskundige. In totaal zijn er 33 erkende medische vervolgoopleidingen waarvan de duur verschilt van drie tot zes jaar.

AIOS leggen gedurende deze periode het traject af van pas afgestudeerd arts tot zelfstandig beroepsbeoefenaar (Meijerink, 2005).

Het opleidingscontinuüm Geneeskunde wordt hieronder weergegeven:



Figuur 4.1: Opleidingscontinuüm Geneeskunde (Bron: Mijerink, 2005)

#### 4.4 Conclusie

In voorgaande hoofdstukken is beschreven wat dit onderzoek inhoudt en wat het doel is van het onderzoek. Op basis daarvan kan verder worden gegaan met de factoren van het conceptueel model, afgebeeld in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk is de vervolgopleiding beschreven en de rol die deze opleiding inneemt binnen de opleiding Geneeskunde.

Een vervolgopleiding kan worden gevolgd indien de zesjarige initiële opleiding Geneeskunde is afgerond. Men kan dan als AIOS verder gaan met een medische vervolgopleiding tot medisch specialist, huisarts of sociaal geneeskundige. Tijdens dit onderzoek gaat het om de informatie afkomstig van de AIOS Kindergeneeskunde en deze informatie zal als raamwerk dienen voor het model.

*Om tevredenheid binnen vervolgoopleidingen te kunnen beschrijven is het belangrijk om eerst een beeld te hebben van wat deze tevredenheid inhoudt en hoe deze ontstaat. In hoofdstuk vijf wordt hier verder op ingegaan. Naast het geven van de definitie en enkele modellen zal aandacht worden besteed aan de kenmerken van tevredenheid. Hiervoor zullen verschillende theorieën worden gebruikt.*

## Hoofdstuk 5 Tevredenheid

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het concept tevredenheid. Verschillende invalshoeken waarmee tevredenheid kan worden gedefinieerd worden toegelicht in §5.2. Daarna zal in §5.3 in worden gegaan op de definitie van tevredenheid. In §5.4 wordt de vergelijkingsstandaard besproken en de waargenomen prestatie volgt in §5.5. (Dis)confirmatie wordt uitgelegd in §5.6. Subjectieve vergelijkingsprocessen worden beschreven in §5.7 en in de conclusie, §5.8, wordt ingegaan op de verder gang van zaken van dit onderzoek.

### 5.2 Verschillende invalshoeken

Er worden verschillende invalshoeken gehanteerd om het begrip “tevredenheid” te definiëren. Volgens een literatuurstudie vanuit de Washington State University van Giese & Cote (2000) zijn een drietal invalshoeken te onderscheiden, die in veel definities en omschrijvingen van tevredenheid aan de orde komen (van Buuren e.a., 2001) namelijk:

1. **Reactie;** tevredenheid wordt binnen deze invalshoek gezien als een reactie op een koop- of een gebruiksproces. Deze reactie wordt echter zeer uiteenlopend gedefinieerd. Sommige definities gaan uit van tevredenheid als *uitkomst* van een evaluatieproces; anderen typeren tevredenheid als een *evaluatieproces* op zich. Ook wordt tevredenheid wel omschreven als een *affectieve of cognitieve respons*, of als een *houding* ten opzichte van het product. Opvallend is dat tevredenheid binnen veel theorieën en definities wordt opgevat als een *evaluatief oordeel* over een product of dienst.
2. **Focus;** Tevredenheid is gefocust op iets specifiek. Hier wordt echter ook uiteenlopend tegenaan gekeken. Voor het meten van tevredenheid kan

gekeken worden naar het oordeel van iemand over het product/dienst op zich of over eigenschappen daarvan. Maar de focus kan ook liggen op gebruikservaringen met een product. De meeste definities, theorieën en modellen leggen de focus van tevredenheid op de uiteindelijke prestatie van een product na aankoop, vergeleken met de verwachtingen voor de aankoop en de discrepantie hiertussen.

3. **Tijdstip;** De mate van tevredenheid wordt in deze invalshoek afhankelijk gesteld van het moment waarop dit ontstaat en gemeten wordt. De theorieën over het tijdstip van het meten van tevredenheid lopen eveneens uiteen. Er kan bijvoorbeeld gemeten worden vóór de aankoopbeslissing, vóór de aankoop en vóór het gebruik. Andere definities gaan er echter vanuit dat tevredenheid alleen goed gemeten kan worden na de aankoop en gedurende of na het gebruik. Het tijdstip waarop tevredenheid ontstaat hangt samen met de focus van tevredenheid. Daaruit bleek dat veel theorieën de focus bij het ontstaan van tevredenheid leggen op de uiteindelijke prestatie van het product na aankoop, vergeleken met de verwachtingen vóór de aankoop en de discrepantie hiertussen. Hieruit volgt dat het tijdstip waarop tevredenheid ontstaat en waarop dit gemeten kan worden slechts na aankoop en gedurende of na het gebruik kan zijn.

### 5.3 Definiëring

Tevredenheid kan zowel vanuit een economisch perspectief als vanuit een economisch-psychologisch perspectief worden bestudeerd. Bij een economische benadering van tevredenheid staat het economische principe ter verklaring van tevredenheid centraal. Tevredenheid kan vanuit deze benadering worden opgevat als nut. Bij de economisch-psychologische benadering worden de psychologische factoren en theorieën die

bijdragen aan de verklaring van tevredenheid centraal gesteld en wordt vanuit het individu een verklaring gegeven voor tevredenheid (Bloemer, 1993). Er wordt gekeken naar het individu, welke factoren spelen een rol bij de tevredenheid.

Bloemer (1993) geeft een algemene en veel voorkomende definitie over consumententevredenheid namelijk:

*De uitkomst van de subjectieve evaluatie of het gekozen alternatief (product/dienst) komt overeen met de verwachtingen van iemand over dat alternatief, overtreft deze, of blijft achter bij de verwachting.*

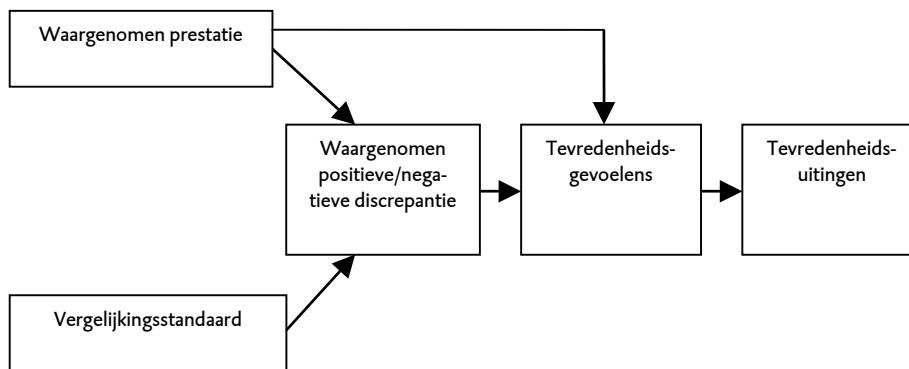
De definitie geeft aan dat tevredenheid ontstaat doordat de ervaringen die men heeft met een product of een dienst gelijk zijn als, beter zijn dan, of achterblijven bij de verwachtingen die men had voor het gebruik van het

product of de dienst. Tevredenheid heeft dus alles te maken met verwachtingen en ervaringen over een product of een dienst en het verschil (discrepantie) tussen beide.

Woodruff & Gardial (1996) hebben een model ontworpen waarin deze theorie wordt afgebeeld. Daarnaast geven ze aan dat het gevoel van tevredenheid al ontstaat op het moment dat de prestatie wordt waargenomen. Tevredenheid is in de eerste plaats dus afhankelijk van hoe de klant de productprestaties waarneemt.

Vervolgens vergelijken ze de waargenomen prestatie met een vergelijkingsstandaard en daaruit ontstaat de waargenomen positieve of negatieve discrepantie wat weer resulteert in tevredenheidsgevoelens.

In de volgende paragrafen wordt het model van de consumententevredenheidstheorie nader toegelicht.



Figuur 5.1: De consumententevredenheidstheorie (Bron: Woodruff & Gardial 1996)

#### 5.4 Vergelijkingsstandaard

De verwachtingen over de productprestatie zijn een onderdeel van de evaluatie, ten gevolge waarvan tevredenheid ontstaat. Deze verwachtingen met betrekking tot de productprestatie kunnen op verschillende standaarden worden gebaseerd. Deze standaarden worden vergelijkingsstandaarden genoemd. Volgens Miller (1977) moeten vier verschillende vergelijkingsstandaarden worden onderscheiden (Bloemer, 1993):

- Billijke prestatie; de verwachting omtrent de productprestatie is gebaseerd op datgene wat een consument in billijkheid kan verlangen in verhouding tot de gemaakte kosten.
- Ideale prestatie; deze standaard geeft weer hoe een product idealiter zou kunnen zijn. Het ideale beeld van een product wordt wellicht het meest beïnvloed door de voorafgaande ervaringen met het product, de reclame en de mond-tot-mond reclame.
- Verwachte prestatie; een weergave van hetgeen een consument van een product verwacht. De consument wordt met name beïnvloed door de ervaringen uit het verleden, de prestatie van vergelijkbare producten en de communicatie door de aanbieder.
- Minimale prestatie; voor elk van de attributen van een product wordt een minimum-niveau bepaald, dat geldt als vergelijkingsstandaard waaraan elk van de attributen moet voldoen.

Westbrook en Reilly (1983) gaan ervan uit in hun “value-disparity” dat de verwachtingen over een product gebaseerd worden op de waarden (behoeften/wensen) van de consument. Hoe beter een product aansluit bij de wensen van de consument des te groter zal de tevredenheid zijn.

Volgens Bloemer (1993) gebruiken consumenten naar verwachting meer dan één standaard tegelijk. Er bestaat geen eenduidigheid in de literatuur over welke standaard het beste kan worden gebruikt bij de verklaring van tevredenheid.

#### 5.5 Waargenomen prestatie

De waargenomen prestatie is de ervaring die men heeft van een product of een dienst. Deze ontstaat wanneer werkelijk gebruik wordt gemaakt van het product of de dienst. Swan en Combs (1976) zijn van mening dat de productprestatie uit twee delen bestaat;

- Instrumentele prestatie
- Expressieve prestatie

Indien men kijkt naar kleding, gaat het bij de instrumentele prestatie om de fysieke prestatie van de kleding. Bij de expressieve prestatie gaat het om het psychologische niveau van de prestatie, oftewel om de mening die men heeft bij de kleding. Hoe lang een trui bijvoorbeeld meegaat heeft te maken met de instrumentele prestatie en de stijl van een trui wordt gezien als de expressieve prestatie.

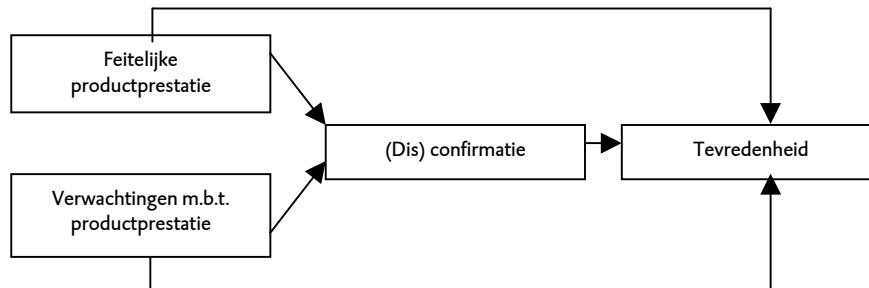
Swan en Combs (1976) komen in hun onderzoek naar de tevredenheid over kleding tot de conclusie dat wanneer de expressieve prestatie van een product overeenkomt met de verwachtingen dit zal bijdragen aan de mate van tevredenheid. Komen daarentegen de verwachtingen over een product overeen met de instrumentele prestatie dan dragen deze niet bij aan de verklaring van de mate van tevredenheid. Kortom: een acceptabel niveau van instrumentele prestatie is een noodzakelijke, maar niet voldoende, voorwaarde om tevreden te zijn (Bloemer, 1993).

In het algemeen wordt in onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen de instrumentele prestatie en de expressieve prestatie. Het is eenvoudiger om de instrumentele prestatie duidelijk te beschrijven dan de expressieve prestatie. Voorbeeld: het is makkelijker van een auto aan te geven wat de auto kan, dan wat de status van de auto is. Vandaar dat meestal wordt uitgegaan van de instrumentele prestatie.

## 5.6 (Dis)confirmatie

Een soortgelijk model, gebaseerd op het disconfirmatie paradigma van Oliver (1980) waarmee de tevredenheid kan worden verklaard wordt weergegeven in figuur 5.2. De

afweging tussen de verwachtingen en feitelijke productprestatie wordt weergegeven.



Figuur: 5.2 Model ter verklaring van tevredenheid (Bron: Bloemer, 1993)

Er kan onderscheid worden gemaakt tussen twee verschillende benaderingen met betrekking tot disconfirmatie (Bloemer, 1993).

1. **Subtractieve disconfirmatie-benadering;** deze benadering gaat ervan uit dat het effect van de vergelijking tussen prestatie en verwachtingen kan worden weergegeven als een rekenkundige functie. Voor elk van de belangrijkste attributen van het product wordt een vergelijking gemaakt tussen de verwachting en de prestatie. Aan de verschillende attributen kunnen gewichten worden toegekend. De sommatie van alle verschillen tussen verwachting en prestatie van elk van de verschillende attributen geeft de mate van tevredenheid weer.
2. **Subjectieve disconfirmatie-benadering;** Deze gaat uit van een afzonderlijk psychologisch construct dat een subjectieve evaluatie weergeeft van het verschil tussen productprestatie en verwachtingen. De benadering wordt meer gehanteerd als het

moeilijk is om objectief de verwachtingen en/of productprestatie vast te leggen.

3. Oliver (1980) geeft aan dat er een belangrijk verschil bestaat tussen beide benaderingen. Volgens hem zal subtractieve disconfirmatie direct leiden tot tevredenheid. Terwijl er bij subjectieve disconfirmatie niet noodzakelijkerwijs een directe associatie bestaat tussen de verwachtingen en productprestatie enerzijds en tevredenheid anderzijds. Hierbij is tevredenheid dus meer dan de "som" de delen. (Bloemer, 1993) Oftewel er zijn meer factoren van invloed op de tevredenheid. Hierbij kan gedacht worden aan persoonsgebonden variabelen, zoals leeftijd, cultuur etc.

## 5.7 Subjectieve vergelijkingsprocessen

In de literatuur worden op verschillende manieren de verwachtingen vergeleken met de productprestatie. De theorieën die hier kunnen worden genoemd zijn (Bloemer, 1993):

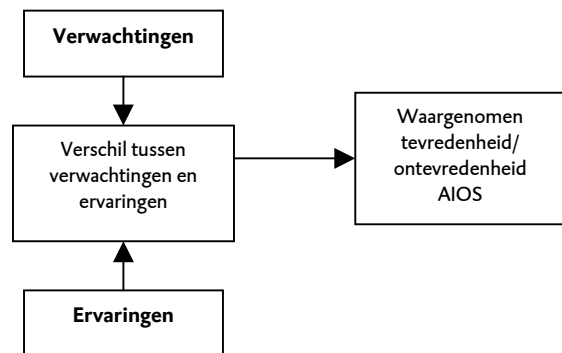
- Cognitieve dissonantietheorie of assimilatietheorie van Festinger & Hovland (1957); wanneer de perceptie van de productprestatie niet overeenkomt met de verwachtingen, zal een psychologische spanning ontstaan. Deze spanning kan ervoor zorgen dat de consument zijn perceptie zal aanpassen zodat deze overeenkomt met zijn verwachtingen. Maar ook de verwachtingen kunnen worden aangepast zodat deze overeenkomen met de perceptie. De spanning zal hierdoor afnemen en de consument zal tevreden zijn;
  - Contrasttheorie van Dawes e.a. (1972); voorspelt het tegenovergestelde van de voorgaande theorie. Het verschil tussen de verwachtingen en de productprestatie zal tijdens de evaluatie worden vergroot. Dus als het product de verwachtingen in geringe mate overtreft, zal dit leiden tot een grote mate van tevredenheid;
  - Gegeneraliseerde negativiteit van o.a. Oliver (1976); elke afwijking tussen verwachting en prestatie zal leiden tot een negatieve evaluatie. Zelfs wanneer de prestatie de verwachtingen overtreft wordt dit als minder bevredigend ervaren dan wanneer de prestatie exact overeenkomt met de verwachtingen;
  - Geassimileerd contrast van Sherif & Hovland (1961); wanneer de verwachtingen over een product slechts weinig afwijken van de prestatie en het verschil bevindt zich binnen de 'zone of indifference' zal het verschil tussen beide worden geassimileerd.
- Wanneer de verwachtingen sterk afwijken van de prestatie en het verschil tussen beide zich bevindt in de 'zone of rejection' zal het verschil tussen beide extra worden benadrukt. Bij kleine afwijkingen is de

- consument tevreden, bij grote afwijkingen is de consument niet tevreden.

Volgens Bloemer (1993) gebruikt de consument naast verschillende vergelijkingsstandaarden ook verschillende vergelijkingsprocessen afhankelijk van persoon, product en situatie.

## 5.8 Conclusie

Voor het onderzoek naar de tevredenheid van AIOS is allereerst tevredenheid in het algemeen geconceptualiseerd. Hiervoor zijn verschillende theorieën onder de loep genomen. In de gevonden theorieën wordt tevredenheid beschreven als een evaluatief proces waarbij de verwachtingen worden vergeleken met de ervaringen die men heeft van een product of een dienst na aankoop, gedurende of na het gebruik ervan. In dit onderzoek wordt deze theorie gebruikt als uitgangspunt. Gebaseerd op deze



theorie afkomstig uit Bloemer (1993) kan het volgende model worden weergegeven.

*Figuur 5.3: Model ter verklaring van tevredenheid*

Tijdens het veldonderzoek worden de AIOS geïnterviewd en wordt geprobeerd om erachter te komen welke dimensies en factoren van invloed zijn op de tevredenheid

van AIOS. In dit onderzoek wordt tevredenheid bestudeerd vanuit een economisch-psychologische benadering (Bloemer, 1993). Er wordt namelijk vanuit het individu (de AIOS), door middel van interviews, een verklaring gegeven voor tevredenheid. Daarvoor worden tevens theorieën centraal gesteld.

Indien naar de vergelijkingsstandaarden van Miller (1977) wordt gekeken dan wordt duidelijk dat de verwachtingen kunnen veranderen. Dit komt onder andere door ervaringen die men opdoet in de loop van de studie, de reclame die wordt gemaakt, of de vergelijking die men maakt met prestaties van vergelijkbare producten.

Deze verwachtingen kunnen zowel positief als negatief veranderen. Dit is tevens het geval bij de verwachtingen van AIOS. In de loop van de vervolgopleiding doet men ervaring op en hierdoor kunnen de verwachtingen die ze hebben over het vervolg van de vervolgopleiding veranderen.

*In de bestudeerde literatuur over tevredenheid worden producten en diensten vaak in één adem genoemd. Echter is er wel degelijk verschil tussen de tevredenheid van diensten en die van producten. Een vervolgopleiding is "onderwijs". En onderwijs in het algemeen wordt gezien als een relatief pure dienst, het beschikt over de kenmerken van een dienst. Onderwijs is namelijk niet fysiek te omvatten maar wordt ondersteund door tastbare elementen (de Vries e.a., 1999). Om de tevredenheid van AIOS te kunnen beschrijven dient eerst duidelijk te worden wat dienstentevredenheid precies inhoudt, aangezien een vervolgopleiding onder diensten valt. In het volgende hoofdstuk wordt hier verder op ingegaan.*



## Hoofdstuk 6 Dienstentevredenheid

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op dienstentevredenheid. Het concept “dienst” wordt in §6.2 toegelicht. Hierbij wordt ingegaan op de definitie van dienst en de kenmerken van diensten. In §6.3 worden diensten en vervolgoleidingen beschreven, gevolgd door een nadere toelichting van dienstentevredenheid in §6.4. De conclusie wordt uiteindelijk gegeven in §6.5.

### 6.2 Diensten

Alvorens het begrip dienstentevredenheid nader toe te lichten is het noodzakelijk om in te gaan op het begrip dienst. De definitie die wordt gebruikt in de literatuur is als volgt:

*Diensten zijn van oorsprong ontastbare en relatief snel vergankelijke activiteiten, waarbij tijdens de interactieve consumptie directe behoeftesatisfactie centraal staat en geen materiële bezitsvorming wordt nagestreefd (de Vries e.a., 1999)*

In het algemeen zijn diensten dus niet fysiek en daardoor snel vergankelijk. Als gevolg hiervan kan het noodzakelijk zijn dat tijdens de overdracht van een dienst de consument aanwezig is. Het gelijktijdig plaatsvinden van consumptie en productie wordt wel omschreven als interactieve consumptie. Een zekere medewerking van de consument is in dit geval een vereiste bij de totstandkoming van de dienst.

Uit de bovenstaande definitie kunnen vier basiskennmerken van diensten worden afgeleid.

- ontastbaarheid
- vergankelijkheid

- interactieve consumptie
- heterogeniteit

Deze kenmerken moeten niet absoluut worden gezien, maar als een continuüm (de Vries e.a. 1999). Er bestaan zowel pure diensten als pure goederen, maar er bestaan ook mengvormen. Een dienst is zelden honderd procent ontastbaar of heterogeen.

In figuur 6.1 wordt dit continuüm weergegeven. Het tastbare deel is hetgeen de consument vast kan pakken, het ontastbare deel kan niet worden vastgepakt. Voorbeelden worden in de volgende paragrafen gegeven

#### 6.2.2 Ontastbaarheid

Een dienst is een ervaring en niet zozeer een ding of een goed. Een dienst is dus van oorsprong ontastbaar. Echter verdwijnt de grens tussen een product en een dienst indien wordt gekeken naar ontastbaarheid. Steeds meer diensten krijgen een tastbaar karakter en steeds meer goederen een ontastbaar karakter. In figuur 6.1 wordt dit afgebeeld. Het tastbare element van een vervolgoleiding is bijvoorbeeld de literatuur dat wordt gebruikt tijdens de vervolgoleiding.

#### 6.2.3 Vergankelijkheid

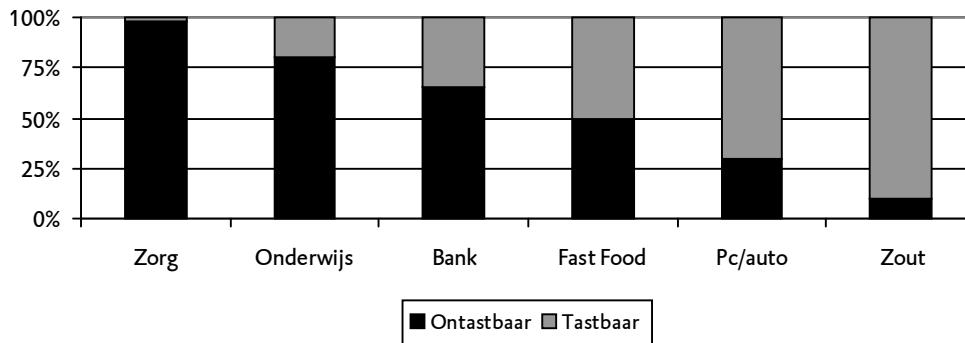
Naarmate de ontastbaarheid toeneemt, zullen de mogelijkheden tot voorraadvorming bij de producent en bezitsvorming bij de consument afnemen. De dienst wordt tijdelijk of vergankelijk (de Vries e.a., 1999). Het ontastbare karakter en de vereiste deelname van de consument maken “op voorraad produceren” veelal onmogelijk.

Bijvoorbeeld, zout is bijna volledig tastbaar (zie figuur 6.1) en kan op voorraad worden geproduceerd. Het is mogelijk om er een ruimte mee te vullen. Daarentegen is het niet mogelijk om met onderwijs een ruimte te vullen. Studenten of in dit geval AIOS zelf kunnen een ruimte vullen (bijvoorbeeld een klaslokaal) maar er kan geen ruimte worden gevuld met de kennis die wordt verkregen bij het onderwijs.

#### 6.2.4 Interactieve consumptie

Bij interactieve consumptie betekent het niet alleen dat de betrokkenheid van de consument\* bij de totstandkoming

van de dienst een rol speelt, maar ook dat de consument zicht heeft op de totstandkoming van de dienst en het daarbij behorende dienstverleningsproces. De consument wordt ook wel gezien als de prosumer, een samentrekking van de woorden producent en consument. Bijvoorbeeld bij het produceren van een auto kan de consument aangeven over welke opties de auto moet beschikken, maar in grote lijnen staat de productie vast en heeft de consument er niets over te zeggen. Bij het afsluiten van een verzekering heeft de consument veel inspraak op de invulling ervan. Er is dan veel meer sprake van interactieve consumptie.



Figuur 6.1: Mate van ontastbaarheidscontinuüm (Bron: de Vries e.a., 1999)

### 6.3 Vervolgopleiding en diensten

Zoals al aan werd gegeven aan het einde van hoofdstuk 5, wordt onderwijs gezien als een relatief pure dienst. Volgens het ontastbaarheidscontinuüm is onderwijs ongeveer 80% ontastbaar en de overige 20% tastbaar (de Vries e.a., 1999). De overige kenmerken waaruit een dienst bestaat zijn eveneens herkenbaar bij vervolgopleidingen. Naast het tastbare en het ontastbare element speelt ook interactieve consumptie een grote rol bij vervolgopleidingen. De

assistent in opleiding draagt bij aan de totstandkoming van de opleiding. Zonder de medewerking van een AIOS kan de opleiding niet worden aangeboden. Hieruit wordt geconcludeerd dat de vervolgopleiding tot medisch specialist behoort tot de diensten.

#### 6.4 Tevredenheid van diensten

Diensten kunnen worden beschouwd als een bundle of attributes, waarmee een verzameling kenmerken, attributen of eigenschappen wordt bedoeld. Daarnaast kunnen ze worden beschouwd als een bundle of benefits.

\* In het vervolg van dit rapport kan voor "consument" ook AIOS worden gelezen

Deze benefits geven het voordeel aan dat de afnemer toekent aan de attributen van de dienst. Dit voordeel kan zowel negatief als positief zijn (de Vries e.a., 1999).

Mensen stellen eisen aan bepaalde diensten. Deze eisen zijn gebaseerd op hun eigen normen, waarden, wensen, behoeften enz. (de Vries e.a., 1999) De beoordeling van diensten komt onder andere tot stand door de verwachtingen te vergelijken met de ervaringen op alle onderdelen van het gehele dienstverleningsproces.

Bateson (1991) heeft op basis van deze veronderstelling een model opgesteld (figuur 6.2) dat dit duidelijk maakt (Hom, 2000).

Dit model is een uitgebreidere versie van het model dat gegeven is in §5.1 van Woodruff & Gardial (1996). In beide modellen wordt aangegeven dat tevredenheid ontstaat door de verwachtingen te vergelijken met de ervaringen, echter wordt in het model van Bateson (1991) ingegaan op enkele aspecten die specifiek een rol spelen bij diensten, zoals het contact met de dienstverlener.

Indien de verwachtingen over en de ervaringen met producten vergeleken worden met de verwachtingen over en de ervaringen met diensten bestaan er weinig verschillen.

Sander e.a. (2000) spreken bijvoorbeeld over een drietal verwachtingen bij diensten:

Ideale verwachtingen; de klant verwacht dat de ideale situatie plaats gaat vinden

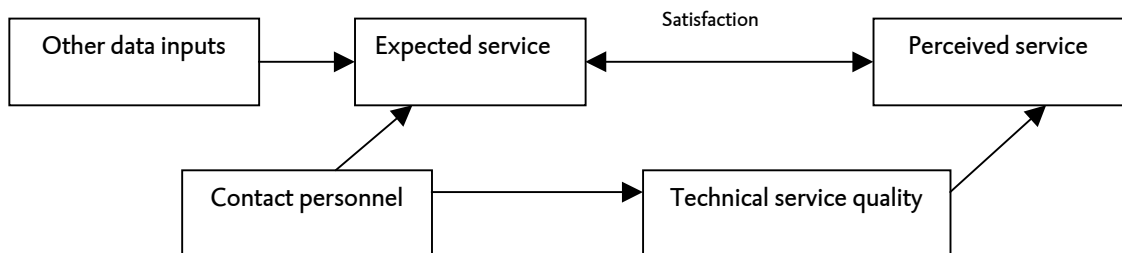
- Voorspellende verwachtingen; de klant denkt al te weten wat er gaat gebeuren, het is voorspelbaar
- Normatieve verwachtingen; verwachtingen die ontstaan door ervaringen bij andere dienstverleners.

Deze verwachtingen staan in relatie tot de vergelijkingsstandaarden van Miller (1977) genoemd in §5.4. De ideale prestatie is een bepaald beeld dat men heeft van een product, het is een standaard waarmee andere producten worden vergeleken. Dat beeld creëert een verwachting voor andere producten. Dit is eveneens het geval bij diensten, men heeft een ideaal beeld van een dienst en daarmee worden andere diensten vergeleken. De ideale prestatie resulteert als het ware in de ideale verwachting.

De normatieve verwachtingen zijn verwachtingen die worden gewekt door ervaringen die men heeft opgedaan bij andere dienstverleners. Dit komt overeen met de verwachte prestatie van Miller (1977).

Bij de verwachte prestatie worden ook ervaringen opgedaan, waardoor een verwachting wordt gevormd.

Tevens hebben de voorspellende verwachtingen en de verwachte prestatie een overeenkomst. Men denkt te weten wat er gaat gebeuren, is het uitgangspunt van de



Figuur 6.2: Model of sources of Customer Satisfaction (Bron: Bateson, 1991)

voorspellende verwachting van Sander e.a. (2000). Dit is eveneens zo met de verwachte prestatie waar Miller (1977) over spreekt. Men heeft ervaring met een product of een dienst en daardoor denkt men te weten wat er gebeurt, of wat de prestatie zal zijn van een product of een dienst.

De Vries e.a. (1998) geven aan dat de verwachtingen van de klant effect hebben op de ervaringen van de klant tijdens de dienstverlening. Indien de consument hoge verwachtingen koestert, resulteert dit vaak in hoge(re) percepties van de werkelijkheid en vice versa. Oftewel: verwachtingen beïnvloeden niet alleen de perceptie, percepties beïnvloeden ook de ervaringsverwachtingen. Dit noemt men het assimilatie-effect (zie ook hierover § 4.7). Dit effect wordt veroorzaakt doordat verwachtingen fungeren als een vooroordeel. Dit hoeft niet alleen een rol te spelen in de dienstverlening. Indien een klant een product koopt en men heeft daar hoge verwachtingen over dan kunnen deze verwachtingen eveneens van invloed zijn op de ervaringen die men heeft van het product.

Het grote verschil tussen de tevredenheid van diensten en de tevredenheid van producten is dat bij de tevredenheid van producten voornamelijk gekeken wordt naar het product en niet het productieproces. Bij de tevredenheid van diensten daarentegen speelt juist het dienstverleningsproces een grote rol.

## 6.5 Conclusie

Alvorens een onderzoek uit te kunnen voeren naar de tevredenheid van AIOS dient eerst duidelijk te zijn wat die tevredenheid eigenlijk inhoudt. In hoofdstuk 5 is aandacht besteed aan tevredenheid in het algemeen en toen werd duidelijk dat er een verschil bestaat tussen de tevredenheid van producten en de tevredenheid van diensten. Aangezien een vervolgopleiding een vorm van onderwijs is en onderwijs een relatief pure dienst is, dient aandacht te worden geschonken aan dienstentevredenheid en dat is in dit hoofdstuk gedaan. Terwijl producten voornamelijk bestaan uit tastbare elementen bestaan diensten

voornamelijk uit ontastbare elementen. Tevens bestaat bij een dienst veel meer interactieve consumptie dan bij een product. De klant is betrokken bij de productie van de dienst. Hierdoor gaat het niet alleen om de dienst zelf maar speelt het gehele proces een grote rol. Dus ook de dienstverlener is van belang voor het bepalen van de tevredenheid. Echter zijn er ook een heel aantal overeenkomsten tussen producttevredeheid en dienstentevredenheid. Bij beide wordt aangegeven dat het gaat om de verwachtingen en ervaringen die men heeft van een product of een dienst en het verschil tussen beide. Zoals al aangegeven in §5.9 zal deze theorie worden gebruikt als uitgangspunt.

*Nu de onderwerpen "vervolgopleidingen", "tevredenheid in het algemeen" en "diensten-tevredenheid" zijn besproken kan een koppeling worden gemaakt tussen tevredenheid en vervolgopleidingen. In het volgende hoofdstuk wordt hier verder op ingegaan.*

## Hoofdstuk 7

### Tevredenheid en vervolgoedingen

#### 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal de tevredenheid worden behandeld die een rol speelt bij opleidingen. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van literatuur over tevredenheid binnen opleidingen en voornamelijk studententevredenheid. In §7.2 wordt een vergelijking gemaakt tussen studenten en artsen in opleiding tot specialist. Studententevredenheid wordt behandeld in §7.3 en in §7.4 worden de verwachtingen toegelicht die een rol spelen bij de tevredenheid van studenten. In §7.5 wordt ingegaan op de ervaringen en percepties en tenslotte wordt in §7.6 een conclusie gegeven.

#### 7.2 Studenten en Artsen in opleiding tot specialist

In de literatuur is veel informatie te vinden over studenten en tevredenheid maar niet specifiek over artsen in opleiding. In dit onderzoek wordt in eerste instantie gekeken naar de literatuur die gaat over studenten en tevredenheid aangezien de AIOS de “studenten” zijn van de vervolgoeding. Echter kan worden aangenomen dat bij de AIOS nog meer sprake is van interactieve consumptie waardoor andere factoren naar voren kunnen komen, bij de ontwikkeling van een instrument, dan bij studenten in het algemeen. Met behulp van interviews met de AIOS zullen deze eventuele verschillen naar voren komen.

#### 7.3 Studententevredenheid

Studenten worden steeds meer gezien als klanten als het gaat om de eisen die ze stellen op het gebied van de opleiding die ze volgen. Zo zijn ze zich steeds meer bewust van de rechten die ze hebben en door middel van evaluaties worden de behoeften en wensen van de studenten steeds meer duidelijk. Indien de opleiders worden gezien als aanbieders van diensten is het ook van

belang om aan de wensen van de studenten zoveel mogelijk gehoor te geven zodat de dienst zo klantgericht mogelijk ingericht kan worden. De inside-out gedachte, waarbij de dienst wordt aangeboden zoals men denkt dat het goed is, verdwijnt steeds meer naar de achtergrond. Daarentegen wordt de outside-in gedachte steeds belangrijker en worden de wensen en de behoeften van de klant steeds belangrijker (Sander e.a.,2000)

Studententevredenheid refereert naar de subjectieve evaluatie van verschillende resultaten en ervaringen van onderwijs (Elliot & Shin, 2002). Niet alleen zorgt de tevredenheid van studenten voor een positief resultaat op de motivatie van de studenten maar ook zal de universiteit meer inschrijvingen krijgen (positieve ervaringen worden verteld aan kennissen/vrienden) en studenten makkelijker behouden.

#### 7.4 Verwachtingen

In hoofdstuk vijf werd reeds aangegeven dat tevredenheid van diensten de “fit” is tussen de verwachtingen en de ervaringen van de gebruiker van de dienst. Op deze wijze kan de tevredenheid over vervolgoedingen ook worden weergegeven. Komen de verwachtingen van de AIOS over de vervolgoeding overeen met de ervaringen die ze tijdens of voor aanvang van de vervolgoeding hebben opgedaan?

Voorzichtige manipulatie van de verwachtingen van studenten kan bijdragen aan de verbetering van de resultaten van tevredenheidsonderzoeken onder studenten en het behoud van de studenten bij een universiteit. Er wordt dus niet uitgegaan van evaluatie achteraf, maar er wordt alvorens men aan een opleiding begint gevraagd wat men eigenlijk van een studie verwacht

en op basis van die informatie wordt de opleiding ingericht. De voordelen hiervan zijn ten eerste dat nieuwe studenten in sommige gevallen onrealistische verwachtingen hebben. Door vroeg met de analyse van deze verwachtingen te beginnen kunnen deze onrealistische verwachtingen worden weggenomen. Ten tweede kan de opleiding deels naar de verwachtingen van de studenten worden ingericht zodat een educatieve dienst aangeboden kan worden die effectief en plezierig is voor de studenten. Verwachtingen kunnen in de loop der tijd veranderen waarvoor enige speling aanwezig dient te zijn in het ontwerp van de opleiding, zodat de opleiding indien nodig aangepast kan worden (Sander e.a., 2000).

### 7.5 Ervaringen en percepties

In hoofdstuk 6 wordt aangegeven dat de verwachtingen die men heeft van een dienst van invloed zijn op de ervaringen en percepties. Indien een AIOS hoge verwachtingen heeft van een vervolgopleiding zal deze ook hogere percepties hebben van de werkelijkheid.

38

Volgens de Vries e.a. is de daadwerkelijke beleving van de dienst bepalend voor de tevredenheid van de consument. Zijn of haar oordeel is uiteindelijk het enige dat telt. Echter valt hier een kanttekening te maken. Er zullen aspecten zijn van de opleiding tot medisch specialist die niet bijdragen tot de tevredenheid van de AIOS, bijvoorbeeld omdat hij\*\* opdrachten minder plezierig vindt. De opleiding wordt zo ingericht dat de kwaliteit van de opleiding gehandhaafd wordt, echter niet alleen op basis van de tevredenheid van de AIOS.

### 7.6 Conclusie

Ook bij de tevredenheid van studenten wordt gekeken naar de verwachtingen die men heeft van een opleiding en de ervaringen die men tijdens de opleiding opdoet. Dit is eveneens het geval bij AIOS. Verwachtingen kunnen worden gemanipuleerd zodat onrealistische verwachtingen uitblijven. Hierdoor is het mogelijk dat er minder verschil bestaat tussen de verwachtingen en de ervaringen waardoor de waargenomen tevredenheid kan toenemen. Daarom dient onderzocht te worden welke dimensies van invloed zijn op de verwachtingen en ervaringen, zodat de oorzaken van tevredenheid duidelijk worden en er eventueel op ingespeeld kan worden.

*In hoofdstuk acht wordt gekeken welke in de literatuur aanwezige instrumenten bruikbaar zijn om tevredenheid van AIOS te meten. Deze instrumenten zullen worden gebruikt voor het bepalen van de dimensies die in relatie staan tot de tevredenheid van AIOS.*

---

\*\* Waar "hij" staat in dit rapport kan ook "zij" worden gelezen

## Hoofdstuk 8

### Instrumenten voor meten van tevredenheid

#### 8.1 Inleiding

Er bestaat geen instrument dat specifiek kan worden gebruikt voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In dit hoofdstuk worden een aantal instrumenten besproken waarvan wordt verondersteld dat ze bruikbaar zijn voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding of dat in ieder geval enkele dimensies uit de instrumenten bruikbaar zijn. Bij elk instrument wordt uitleg gegeven over, de meetprocedure, de kritiek en de bruikbaarheid. Allereerst zullen in §8.2 de criteria worden aangegeven die zijn toegepast om de bruikbaarheid van de instrumenten te bepalen. Daarna zullen de verschillende instrumenten onder de loep worden genomen.

Het Service Quality (ServQual) model wordt als eerste instrument besproken in §8.3. Critical Incident Technique (CIT) zal daarna volgen in §8.4. In §8.5 komt het College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ) aan bod, de Student Satisfaction Inventory (SSI) wordt besproken in §8.6. De Postgraduate Hospital Educational Environment Measure (PHEEM) wordt toegelicht in §8.7 en in §8.8 volgt de conclusie.

#### 8.2 Bruikbaarheidscriteria

In de literatuur is gezocht naar instrumenten die worden gebruikt bij het meten van dienstentevredenheid en opleidingen. Om de bruikbaarheid van de gevonden instrumenten

te beoordelen zijn criteria opgesteld. Daarvoor zijn kenmerken van AIOS, opleidingsziekenhuizen, vervolgopleidingen en diensten (tevredenheid) uit de voorgaande hoofdstukken gebruikt. Aan de hand daarvan zijn de dimensies en de factoren beoordeeld die worden gebruikt in de instrumenten.

#### *AIOS*

Artsen in opleiding tot specialist (AIOS) volgen een opleiding maar zijn eveneens werknemers. Een goede term hiervoor is “lerende werknemer”. Voor hun tevredenheid zullen dus zowel aspecten van een lerende als van een werkende van belang zijn. Het criterium dat wordt gebruikt voor de bepaling van de bruikbaarheid is dat: het instrument moet beschikken over dimensies en factoren van een lerende én van een werkende.

In de vervolgopleiding legt een AIOS het traject af van afgestudeerd arts tot zelfstandig beroepsbeoefenaar (zie hoofdstuk 4 “Vergoedingen”). In het meetinstrument moet hier ook aandacht aan worden besteed. Vandaar dat de aanwezigheid van vragen over (groei in) autonomie eveneens een bruikbaarheids criterium is.

#### *Opleidingsziekenhuizen*

De vervolgopleiding speelt zich af in de patiëntenzorg van een ziekenhuis (UMCG en perifeer). AIOS zijn daarbij in dienst van een ziekenhuis, dus is het ziekenhuis de werkgever. Verondersteld wordt dat de werkomgeving en de faciliteiten van het ziekenhuis van invloed zijn op de tevredenheid van de AIOS (zie hoofdstuk 1 “Universitair Medisch Centrum Groningen”).

Deze aspecten worden gebruikt als criteria bij de beoordeling van de bruikbaarheid van een instrument.

#### *Vergoeding*

Een vervolgopleiding bestaat vaak voor meer dan 80% uit werken in de patiëntenzorg. In het andere deel van de opleiding vinden meer “pure” onderwijsactiviteiten plaats, zoals bijvoorbeeld cursorisch onderwijs en vaardigheidstrainingen. Het onderwijsaspect moet dus aan de orde komen in een instrument dat de tevredenheid van AIOS meet (hoofdstuk 4 “Vergoedingen”). De criteria

die worden gehanteerd hebben te maken met onderwijs in het algemeen, hierbij moet gedacht worden aan de inhoud, de (curriculum) opbouw en de kwaliteit van het onderwijs.

#### *Dienstentevredenheid*

De vervolgopleiding is een vorm van onderwijs en onderwijs wordt beschouwd als vrijwel pure dienst. Hierbij speelt onder andere de interactieve consumptie een rol. De AIOS is de klant van de dienst en de opleider is de dienstverlener (zie hoofdstuk 5 “Dienstentevredenheid”). De samenwerking tussen de AIOS en de opleider speelt een grote rol in de vervolgopleiding. Maar ook de samenwerking met andere medewerkers in het ziekenhuis zijn belangrijk tijdens het volgen van de vervolgopleiding. De bruikbaarheidscriteria die hieruit volgen, zijn dat instrumenten aspecten moeten bevatten van samenwerking, begeleiding en ondersteuning. Kortom: de bruikbaarheid van een meetinstrument voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding wordt bepaald aan de hand van de volgende criteria.

- Het instrument beschikt over zowel aspecten van een lerende als aspecten van een werkende
- Aspecten van autonomie en verantwoordelijkheid dienen voor te komen in een instrument
- Er wordt gekeken naar de omstandigheden van de werkomgeving, de faciliteiten waarmee gewerkt moet worden tijdens de vervolgopleiding
- Er wordt aandacht besteed aan de kenmerken van opleidingen. Hierbij gaat het om de inhoud van de opleiding, de opbouw van de opleiding en de kwaliteit van de opleiding
- Tevens gaat het in het instrument erom dat er aandacht wordt besteed aan de samenwerking met anderen, de begeleiding, kortom het opleidingsklimaat.

Aan de hand van bovenstaande criteria wordt gekeken of de instrumenten gevonden in de theorie bruikbaar zijn voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding.

### 8.3 ServQual

Het ServQual-model (Service Quality) is in eerste instantie ontwikkeld voor het meten van servicetevredenheid en de kwaliteit van dienstverlening van dienstverlenende organisaties (van Buuren e.a. 2001). Bij het beschrijven van de kwaliteit van een opleiding wordt veelal gebruik gemaakt van de tevredenheid van de studenten over de opleiding. Hiervoor wordt veel gebruik gemaakt van het ServQual-model.

Uitgangspunt van het ServQual-model is dat tevredenheid bepaald wordt door verschillen tussen verwachtingen en ervaringen. In het model bepalen ervaringen, persoonlijke behoeften en meningen van anderen de verwachtingen omtrent de prestatie. Dit wordt vergeleken met de daadwerkelijk waargenomen prestatie.

Het model is opgebouwd aan de hand van een vijftal dimensies (de Vries e.a., 1999) :

- Tastbare zaken: faciliteiten, apparatuur en personeel
- Betrouwbaarheid: nakomen van afspraken, klachtenafhandeling, verlenen van diensten
- Responsiviteit: bereidwilligheid in dienstverlening, snelle en adequate hulp aan klanten
- Zorgzaamheid: geloofwaardigheid, veiligheid, competentie, vriendelijkheid/beleefdheid
- Inlevingsvermogen: communicatie, toegankelijkheid, begrip voor klant

#### 8.3.1 Meetprocedure

ServQual bevat oorspronkelijk twee vragenlijsten met 22 vragen. De eerste vragenlijst meet de verwachtingen van de respondenten, terwijl de tweede vragenlijst de perceptie van dezelfde respondenten in kaart moet brengen. Alle vragen kennen van origine een 7-puntsschaal, variërend van (1) zeer mee oneens tot (7) zeer mee eens. Daarnaast moet door middel van een derde vragenlijst het belang van de kwaliteitsdimensie worden aangegeven en de mate van tevredenheid. De vragenlijst is in de loop der jaren meerdere malen aangepast. Tegenwoordig wordt veelal



gebruik gemaakt van een 9-puntsschaal (de Vries e.a., 1999).

### 8.3.2 Bruikbaarheid

In dit onderzoek naar de tevredenheid van AIOS wordt ervan uitgegaan dat tevredenheid ontstaat doordat er een verschil bestaat tussen de verwachtingen en ervaringen die een AIOS heeft op het gebied van de vervolgopleiding. Bij het ServQual model is dat eveneens het uitgangspunt. De vijf dimensies waarvan het ServQual model uitgaat zouden geldig zijn voor alle dienstensectoren. Echter is uit onderzoek gebleken dat het aantal dimensies kan verschillen per sector en dat het dus niet altijd beperkt blijft tot vijf. In bepaalde situaties moet het ServQual instrument dus worden aangevuld met sectorspecifieke dimensies.

Bij de beschrijving van de tevredenheid van de AIOS zullen eveneens een aantal dimensies aangepast moeten worden. Een voorbeeld hierbij is “vriendelijkheid/beleefdheid” onder de dimensie “zorgzaamheid”. Deze dimensies zullen meer van belang zijn bij klanten van bijvoorbeeld een bank en niet bij AIOS die in principe de klant zijn van de vervolgopleiding.

Indien men kijkt naar de bruikbaarheidscriteria uit §8.3 dan lijken een aantal dimensies die worden gebruikt bij het ServQual model toepasbaar voor het meten van de tevredenheid van AIOS.

Bij de ServQual worden “tastbare zaken” genoemd tussen de dimensies. Hieronder vallen onder andere de faciliteiten en het personeel. In de bruikbaarheidscriteria wordt eveneens aangegeven dat in het meetinstrument aandacht moet worden besteed aan het personeel waarmee samengewerkt moet worden en de faciliteiten van het ziekenhuis waar de vervolgopleiding gevolgd wordt. De ServQual gaat niet specifiek in op zowel het lerende aspect als het werkende aspect van de vervolgopleiding. Wel werd al eerder aangegeven dat de ServQual aangepast kan worden aan de sector waarvoor de ServQual gebruikt wordt. Er wordt niet ingegaan op autonomie in de ServQual, een aspect waarvan wel verondersteld wordt dat dat van invloed is op de tevredenheid van AIOS.

## 8.4 Critical Incident Technique (CIT)

De Critical Incident Technique (CIT) is een kwalitatieve meetprocedure die kan worden gebruikt voor het meten van dienstenkwaliteit. Het beoogt inzicht te verschaffen in de kwaliteits- en tevredenheidsoordelen van de klant. Tevredenheidsonderzoek is in dit geval een onderdeel van kwaliteitsonderzoek. Tevredenheid staat vaak in relatie tot kwaliteit. Indien men niet tevreden is over een dienst vindt men bijna vanzelfsprekend de kwaliteit ook niet in orde. Binnen de dienstverlening staat bij de CIT techniek de *service encounter* centraal. Hierbij gaat het om het contact tussen de organisatie en de klant. CIT richt zich dus voornamelijk op de proceskwaliteit van de dienstverlening (de Vries e.a. 1999).

### 8.4.1 Meetprocedure

Door middel van diepte-interviews met klanten wordt getracht de knelpunten in het dienstverleningsproces te achterhalen. De klant wordt gevraagd de dienstverlening te analyseren op die gebeurtenissen en ervaringen die de kwaliteit van de dienstverlening positief of negatief hebben beïnvloed. Deze gebeurtenissen meten de critical incidents. Alle critical incidents worden in kaart gebracht en in volgende categorieën onderverdeeld:

- Reactie van het personeel op fouten in het dienstverleningsproces;
- Reactie van het personeel op individuele wensen en behoeften van de klant;
- Voor de klant onverwachte acties of reacties van het personeel.

### 8.4.2 Bruikbaarheid

Door het kwalitatieve karakter van de CIT techniek zijn de uitkomsten moeilijk kwantificeerbaar en generaliseerbaar. Toch kan CIT voor een belangrijk deel ervoor zorgen dat de dienstverlener inzicht krijgt in de belangrijke aspecten die van doorslaggevend belang zijn voor de kwaliteitsbeleving van de dienst (de Vries e.a. 1999).

CIT vormt een belangrijke basis in het inventariserend traject omtrent kwaliteitsaspecten van de dienstverlening en kan daarom als voorstudie voor grootschalige kwantitatieve onderzoeken worden gebruikt. Voor de dienstverlening waarbij de klant geen of nauwelijks contact heeft met het personeel van de dienstverlenende organisatie is deze techniek minder waardevol (de Vries e.a., 1999).

Bij de vervolgopleiding hebben de AIOS veel contact met de dienstverlener, de opleiders. Het personeel, waarover in bovenstaande tekst reeds werd gesproken, kan in het geval van de vervolgopleidingen worden vervangen door de opleiders. Bij de CIT procedure gaat men uit van de knelpunten die in het dienstverleningsproces zitten en op basis daarvan gaat men oorzaken zoeken. Bij het onderzoeken naar de tevredenheid van de AIOS gaat het niet alleen om de knelpunten maar wordt de complete dienst onderzocht. Op basis van die resultaten kan men gaan kijken naar eventuele mogelijkheden om die ontevredenheid weg te nemen.

42

Dit onderzoek naar de tevredenheid van AIOS is een vooronderzoek voor een kwantitatief onderzoek, namelijk het meten van de tevredenheid van AIOS. Dit gegeven, maar ook de interviews die worden afgenomen tijdens dit onderzoek, zijn kenmerken van CIT.

Het gaat bij de CIT ook om de ervaringen die men heeft en die de tevredenheid (en kwaliteit) positief of negatief beïnvloeden. Tijdens dit onderzoek wordt eveneens gezocht naar "critical incidents". Voorbeelden die de gevonden dimensies verduidelijken, of misschien ontbrekende dimensies naar voren laten komen.

Deze kenmerken laten zien dat de CIT bruikbaar zou kunnen zijn in dit onderzoek. Bij de CIT gaat het voornamelijk om de relatie tussen de klant en de dienstverlener. Deze relatie is vergelijkbaar met de relatie tussen de AIOS en de opleider. Echter wordt niet specifiek aandacht besteed aan onderwijs en arbeid, wat wel een bruikbaarheidscriterium is. Daarbij komt dat het instrument

breed inzetbaar is en niet specifiek wordt aangegeven welke dimensies precies aangepakt worden.

## 8.5 College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ)

Deze methode, afkomstig van Betz, Klingensmith en Menne (1970) is het eerst ontwikkelde instrument en meet tevredenheid met behulp van de ervaringen die men heeft met colleges (Belyukova e.a., 2002). De CSSQ wordt wereldwijd gebruikt en is afgeleid van een methode waarmee de tevredenheid van werknemers wordt beschreven. Het CSSQ onderzoek bestaat uit 70 vragen die zich op vijf verschillende aspecten van studententevredenheid concentreren namelijk;

- Working conditions
- Compensation
- Quality of education
- Social
- Recognition

In het kort gezegd gaat het hier om de ervaring die men heeft met de universiteit, waartoe ook de verhouding met de faculteit en het personeel behoort, het leerplan met de instructies, het studentenleven, de individuele steundiensten en de campusfaciliteiten.

### 8.5.1 Meetprocedure

De mate van tevredenheid die wordt verzameld met de College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ) is samengesteld uit de gemiddelden van de vijf schalen en het gemiddelde cijfer van de totale tevredenheid. De schaal "Working Conditions" meet de tevredenheid van de studenten met de fysieke condities van het leven als student. De "Compensation" gaat over de tevredenheid van de resultaten van academische inspanningen. De schalen "Quality of Education" en "Social" beoordeelt aspecten van instructie en het sociale leven. De laatste schaal "Recognition" meet tevredenheid over attitude en gedrag van de faculteit en de studenten.

### 8.5.2 Bruikbaarheid

Deze methode laat zien dat er meerdere dimensies van invloed zijn op de tevredenheid van een opleiding en dat het niet alleen gaat om het onderwijs zelf. Het gaat ook om de omgeving van de opleiding. Zo wordt gekeken naar het sociale leven van een student, het gedrag van zowel de student als de opleiders en de medestudenten en naar de fysieke conditie van de student.

Tijdens dit onderzoek naar de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding wordt ervan uitgegaan dat er eveneens meerdere dimensies een rol spelen bij het bepalen van deze tevredenheid naast het onderwijs zelf. Ook in de bruikbaarheidscriteria in §8.3 komen niet alleen criteria voor op het gebied van het onderwijs maar ook andere omgevingsfactoren. Bij de CSSQ wordt duidelijk uitgegaan van een opleiding. Echter is het model afgeleid van een methode die de tevredenheid van werknemers meet. De dimensies die worden gebruikt in de CSSQ zijn toepasbaar op zowel “studenten” als op “werkenden”. Een belangrijk bruikbaarheids criterium wordt hiermee “gedekt”. Echter wordt aan autonomie geen aandacht besteed in de CSSQ. Wel wordt aandacht besteed aan het opleidingsklimaat en de inhoud/opbouw van de opleiding.

### 8.6 Student Satisfaction Inventory (SSI)

Deze methode is afkomstig van de USA Group Noel-Levitz (Low, 2000) en genereert gegevens over de tevredenheid van studenten met betrekking tot verschillende ervaringen. Tevens geeft de SSI ook aan welke ervaring belangrijker is en welke minder belangrijk is bij de bepaling van de tevredenheid. Het kan heel goed zo zijn dat een bepaalde ervaring als negatief wordt beschouwd, maar misschien is die ervaring wel helemaal niet zo belangrijk voor de bepaling van de tevredenheid. De principes die worden gebruikt bij het bepalen van consumententevredenheid worden als leidraad gebruikt voor de vragenlijst van SSI. Bij SSI worden studenten dus gezien als consumenten die niet alleen beslissen of ze gaan studeren maar ook waar ze gaan studeren. Studenten worden gezien als individuen die verwachtingen hebben over hun opleidingen. Resultaten

van de SSI komen veelal overeen met de resultaten die worden verkregen met de CSSQ.

De vragenlijsten zijn verdeeld in 12 schalen. Deze schalen zijn:

- Safety and security
- Academic Advising
- Instructional Effectiveness
- Registration Effectiveness
- Concern for the individual
- Campus Climate
- Recruitment and financial aid
- Student Centeredness
- Campus support services
- Service excellence
- Responsiveness to diverse populations
- Campus Life

#### 8.6.1 Meetprocedure

Bij elke schaal van de SSI worden drie waarden weergegeven, namelijk; belangrijkheid, tevredenheid en het verschil tussen de belangrijkheid en de tevredenheid, de zogenaamde “performance gap”. Studenten geven elk item in de vragenlijst een waardering van belangrijkheid tussen de één en zeven van “in het geheel niet belangrijk” tot “geheel belangrijk” en tevens geven ze aan in hoeverre ze tevreden zijn met de verschillende items. Ook de tevredenheid wordt weergegeven met een cijfer tussen de één en de zeven, van “in het geheel niet tevreden” tot geheel tevreden”.

De scores van de mate van belangrijkheid geven de hoogte aan van de verwachtingen van de studenten (des te hoger de score van een item is, des te belangrijker is het item voor de student en des te sterker zijn de verwachtingen van de student). De resultaten van de tevredenheidsmeting geven aan in hoeverre de ervaringen met de opleiding overeenkomen met de verwachtingen die de studenten hebben van de opleiding.

De scores van de “performance gap” geven aan in hoeverre het opleidingsinstituut tegemoet komt in de overall verwachting van de student.

### 8.6.2 Bruikbaarheid

Het grote voordeel van dit instrument is dat naast het meten van studententevredenheid eveneens wordt gekeken naar de weging van de dimensies waarover de studenten tevreden of minder tevreden zijn. Ook het gebruik van meerdere schalen (SSI:12, andere instrumenten:3-5) geeft een opvallend verschil aan tussen de SSI en overige instrumenten. Kijkend naar de bruikbaarheidscriteria staat bij de SSI de opleiding en de omgeving van de opleiding centraal. Aan aspecten van een “werkende” wordt geen aandacht geschonken. Bij de SSI wordt ook niet ingegaan op autonomie.

## 8.7 Postgraduate Hospital Educational Environment Measure (PHEEM)

Deze vragenlijst is afkomstig van de Dundee University Medical School uit Engeland en bestaat uit 40 items. Het opleidingsklimaat in ziekenhuizen wordt met behulp van dit instrument gemeten.

Er zijn drie subschalen te onderscheiden namelijk (Roff e.a., 2005):

- Perceptie van het onderwijs
- Bijvoorbeeld: “De klinische docenten hebben goede onderwijsvaardigheden”
- Perceptie van sociale steun
- Bijvoorbeeld: “Er is een goede begeleiding van arts-assistenten die onvoldoende functioneren”
- Perceptie van autonomie
- Bijvoorbeeld: “Ik heb een passend niveau van verantwoordelijkheid in dit arts-assistentschap”

### 8.7.1 Meetprocedure

Elk item kan gescoord worden op een 5-punts schaal, waarbij 1 gelijk staat aan “helemaal oneens” en 5 aan “helemaal eens”.

### 8.7.2 Bruikbaarheid

In Nederland is de bruikbaarheid van de PHEEM vragenlijst aangetoond door Boor e.a.. Er zijn vragenlijsten over het

opleidingsklimaat verspreid onder AIOS. Met die vragenlijst werd gekeken naar de verschillen op het gebied van het opleidingsklimaat tussen een academisch ziekenhuis en een perifeer ziekenhuis. Tijdens het jaarlijkse NVMO congres in 2005 zijn deze resultaten gepresenteerd. Verondersteld wordt dat het opleidingsklimaat een onderdeel vormt voor het meten van de tevredenheid van AIOS, hierdoor zou de PHEEM mogelijk kunnen beschikken over bruikbare informatie voor dit onderzoek. Tevens zijn de dimensies die worden genoemd in de PHEEM gelijk aan de criteria die worden genoemd voor de bruikbaarheid van een meetinstrument voor de tevredenheid van AIOS. Er wordt bij de PHEEM ingegaan op het onderwijs, dit is eveneens een criterium die wordt genoemd in §8.3. De perceptie van sociale steun die wordt genoemd in de PHEEM, wordt ook genoemd bij de bruikbaarheidscriteria. Een belangrijk punt wat wel in de PHEEM wordt genoemd en niet in de andere instrumenten is “autonomie”.

## 8.8 Conclusie

Er bestaat geen universeel instrument waarmee studententevredenheid kan worden gemeten. Er worden bij de vele opleidingsinstituten die er bestaan gebruik gemaakt van verschillende meetinstrumenten. Universele manieren van meten zijn van oorsprong tot stand gekomen in de fysieke wetenschappen en sinds kort komen ze ook steeds vaker voor in de sociale en de gedragswetenschappen (Belyukova & Fox, 2002). Hierbij betekent “universeel” niet “foutloos” en “perfect” maar noemt men het universeel omdat de manier van meten in meerdere situaties kan worden gebruikt. Universele maten zijn bijvoorbeeld, temperatuur, tijd of gewicht. Voor studententevredenheid bestaat geen universeel instrument, er worden verschillende instrumenten gebruikt en ze worden ook op meerdere manieren geïnterpreteerd.

In dit hoofdstuk is dit ook goed te zien aangezien de verschillende instrumenten die nader zijn toegelicht elkaar deels overlappen maar ook deels verschillend zijn. Tevens lijken de verschillende dimensies die worden beschreven

per instrument toepasbaar te zijn voor dit onderzoek naar de tevredenheid van de AIOS. Om de bruikbaarheid van de verschillende instrumenten te bepalen zijn van tevoren enkele criteria opgesteld. Door de dimensies van de instrumenten te vergelijken met de bruikbaarheidscriteria dan wordt duidelijk dat de CSSQ, de SSI en de PHEEM het meest in aanmerking komen om te gebruiken in dit onderzoek. Geen van deze modellen beschikt over alle bruikbaarheidscriteria, vandaar dat de dimensies van de drie modellen tezamen worden gebruikt.

In de CSSQ wordt aandacht besteed aan het onderwijs maar is het model afgeleid van een model waarmee de tevredenheid van werknemers kan worden gemeten. De dimensies geven dit ook aan. Zo kan "working conditions" gebruikt worden voor zowel het onderwijs, de condities van de student als voor de werkenden, de arbeidscondities. In de SSI wordt op alle vlakken gekeken naar het onderwijs, tevens wordt meteen gemeten welke dimensies belangrijker zijn en welke dimensies minder. In de PHEEM worden autonomie, sociale steun en het onderwijs onder de loep genomen. Deze dimensies samen dekken de bruikbaarheidscriteria van een meetinstrument. Concluderend: het conceptueel model dat wordt uitgewerkt in het volgende hoofdstuk zal samengesteld moeten worden uit de dimensies van de CSSQ, de SSI en de PHEEM.

*Op het conceptueel model, dat op basis van de informatie uit hoofdstuk acht kan worden weergegeven wordt nader ingegaan in hoofdstuk tien. In dit model worden de dimensies weergegeven die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van AIOS. Daarnaast wordt een verantwoording gegeven voor het model en zijn de deelvragen opgesteld die naar aanleiding van het conceptueel model tot stand zijn gekomen.*



## Hoofdstuk 9 Conceptueel model

### 9.1 Inleiding

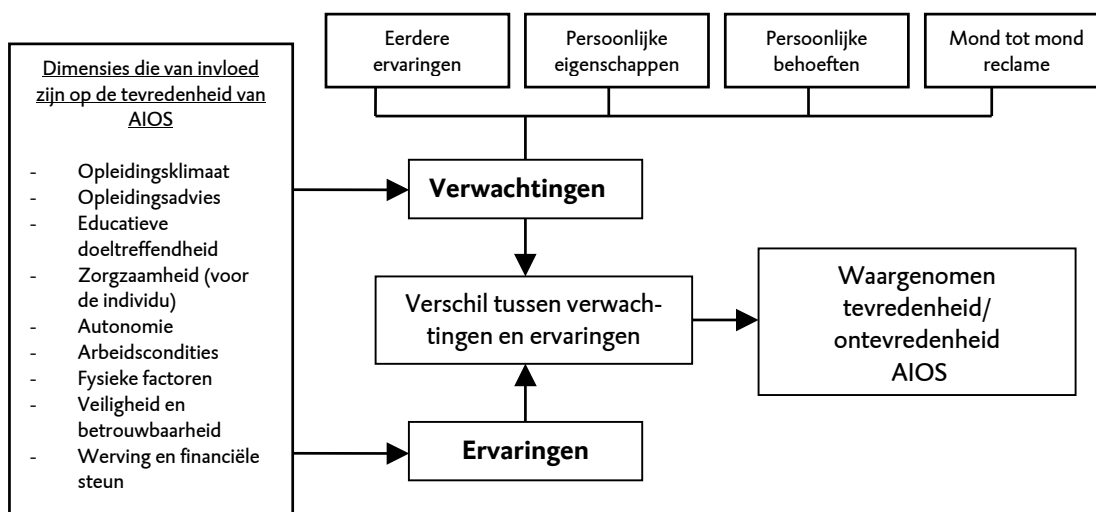
Op basis van de theorie in voorgaande hoofdstukken kan een conceptueel model worden opgesteld, waarin de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding centraal staat. In §9.2 wordt dit model afgebeeld en in § 9.3 wordt de verantwoording van het model gegeven. Tevens worden de deelvragen weergegeven in §9.4 die naar aanleiding van het conceptuele model kunnen worden opgesteld.

### 9.2 Conceptueel model

Verschillende instrumenten die worden gebruikt voor de beschrijving van tevredenheid zijn behandeld in het vorige hoofdstuk.

Tevens is gekeken naar de bruikbaarheid van de

instrumenten en daarbij komt naar voren dat de instrumenten die nu worden gebruikt voor het meten van tevredenheid in principe allemaal beschikken over aspecten die bruikbaar zijn bij de beschrijving van de tevredenheid van AIOS. Dit terwijl geen enkel instrument specifiek bedoeld is om de tevredenheid van AIOS te meten. In onderstaand conceptueel model staat de theorie van tevredenheid weergegeven en worden de verschillende dimensies afgebeeld waarvan verondersteld wordt dat die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS. Hiervoor zijn de bruikbaarheidscriteria toegepast die zijn weergegeven in §8.3. De dimensies zijn afkomstig uit de CSSQ, de SSI en de PHEEM.



Figuur 9.1: Conceptueel model

### 9.3 Verantwoording conceptueel model

Verwachtingen over en ervaringen met een vervolgopleiding spelen de hoofdrol in de bepaling van de tevredenheid van AIOS. Indien een verschil bestaat tussen de verwachtingen die men heeft over een vervolgopleiding en de ervaringen die men heeft met een vervolgopleiding kan de waargenomen tevredenheid worden bepaald. Deze kan zowel positief als negatief zijn. Dit gedeelte van het model staat eveneens afgebeeld in de conclusie van hoofdstuk 5.

Er zijn een viertal factoren die de verwachtingen kunnen beïnvloeden namelijk: eerdere ervaringen, persoonlijke eigenschappen, persoonlijke behoeften en mond tot mond reclame.

De dimensies van een vervolgopleiding, waarover AIOS al dan niet tevreden kunnen zijn, staan afgebeeld in het linkergedeelte van het model. Verondersteld wordt dat de AIOS onbewust of bewust verwachtingen hebben over en ervaringen hebben met deze dimensies. Het verschil tussen de verwachtingen over deze dimensies en de ervaringen met deze dimensies is bepalend voor de waargenomen tevredenheid van de AIOS. Hieronder zal in worden gegaan op de verschillende dimensies. Per dimensie wordt duidelijk gemaakt wat de precieze inhoud ervan is en bij welk bruikbaarheids criterium de dimensie hoort. In de volgende paragraaf staat een overzicht met de factoren (voorbeelden) per dimensie.

#### *Veiligheid en betrouwbaarheid*

Afkomstig uit SSI. Met deze dimensie wordt in SSI de veiligheid en bescherming bedoeld die men voelt in en rond het gebouw waar men de vervolgopleiding volgt. De dimensie komt overeen met het derde bruikbaarheids criterium, waarin het gaat om de werkomgeving.

#### *Opleidingsadvies*

Afkomstig uit SSI. Hierbij gaat het om het advies dat de AIOS ontvangen tijdens de vervolgopleiding. Verscheidende manieren van advisering wordt hiermee bedoeld. Hetgeen de AIOS leren en meekrijgen van de

mensen om hen heen. Hiermee wordt het vierde bruikbaarheids criterium bedoeld. Er wordt ingegaan op aspecten van de vervolgopleiding.

#### *Educatieve doeltreffendheid*

Afkomstig uit SSI. Hierbij gaat het om de inhoud en de opbouw van de vervolgopleiding. Leermogelijkheden en kwaliteit van het onderwijs spelen hierbij een grote rol. Deze dimensie komt eveneens overeen met het vierde criterium, de vervolgopleiding.

#### *Zorgzaamheid voor het individu*

Afkomstig uit SSI. Hierbij gaat het erom of de AIOS worden gezien als individu of als nummer. Hierbij gaat het om het vijfde bruikbaarheids criterium. Er wordt gekeken naar sociale kant van de opleiding.

#### *Opleidingsklimaat*

Afkomstig uit SSI. Is eveneens opgenomen in de PHEEM vragenlijst. Hierbij gaat het om de sociale omgeving waarin men zich bevindt tijdens de vervolgopleiding. Hierbij gaat het wederom om het vijfde bruikbaarheids criterium.

#### *Werving en financiële steun*

Afkomstig uit SSI. Hiermee wordt eventuele financiële steun bedoeld zodat deelgenomen kan worden aan de vervolgopleiding. Maar ook de werving en selectie van AIOS wordt hiermee bedoeld. Deze dimensie is een aspect van de opleiding en behoort daardoor tot het vierde bruikbaarheids criterium.

#### *Autonomie*

Afkomstig uit PHEEM. Het gaat hier om de verantwoordelijkheid en de zelfstandigheid waarover een AIOS beschikt binnen een vervolgopleiding. Behoort tot het tweede bruikbaarheids-criterium.

#### *Arbeidscondities*

Afkomstig uit CSSQ. De werkgerelateerde condities worden hiermee bedoeld. Aangezien AIOS leren in de praktijk en ze gewoon een salaris ontvangen tijdens de vervolgopleiding wordt verondersteld dat deze dimensie



eveneens van invloed is op de tevredenheid van AIOS. Hoort bij het eerste bruikbaarheids criterium, er wordt gekeken naar de arbeidsomstandigheden.

*Fysieke factoren*

Afkomstig uit SSI. Faciliteiten die aanwezig zijn binnen de vervolgopleiding worden onder deze dimensie verstaan.

Hier gaat het om de werkomgeving en de faciliteiten waarmee gewerkt wordt, oftewel het derde bruikbaarheids criterium.

**9.4 Overzicht factoren per dimensie**

In onderstaand overzicht worden de verwachte factoren per dimensie weergegeven.

<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>
<u>Opleidingsklimaat</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuis voelen</li> <li>- Veiligheid</li> <li>- Toegankelijkheid collega's</li> <li>- Plezier</li> <li>- Trots</li> <li>- Gewenst voelen</li> <li>- Respect</li> </ul>	<u>Arbeidscondities</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkuren</li> <li>- Salaris</li> <li>- Secundaire arbeidsvoorwaarden</li> <li>- Oneigenlijke taken</li> <li>- Oppiepmogelijkheden</li> </ul>
<u>Opleidingsadvies</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereikbaarheid van de mensen waar je adviezen van krijgt</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Betrokkenheid</li> <li>- Leerdoelen vaststellen</li> </ul>	<u>Fysieke factoren</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omkleedmogelijkheden</li> <li>- Computervoorzieningen</li> <li>- Studieruimten</li> <li>- Personeelskantine</li> <li>- Secretariaten</li> <li>- Apparatuur</li> <li>- Bibliotheek</li> <li>- Personeel</li> <li>- Skillslab</li> <li>- Lesmateriaal</li> <li>- Accommodatie</li> </ul>
<u>Educatieve doeltreffendheid</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhoud van de opleiding</li> <li>- Opdoen van kennis en vaardigheden</li> <li>- Feedback</li> <li>- Kwaliteit van onderwijs</li> <li>- Verdeling theorie en raktijk</li> <li>- Kennis en vaardigheden van de opleiders</li> </ul>	<u>Veiligheid en betrouwbaarheid</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaking</li> <li>- Veilige Parkeermogelijkheden</li> </ul>
		<u>Werving en financiële steun</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiële hulp</li> <li>- Werving studenten</li> </ul>
<u>Zorgzaamheid voor individu</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuele zorgzaamheid</li> <li>- Individuele begeleiding</li> <li>- Als individu worden behandeld</li> </ul>	<u>Autonomie</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zelfstandigheid</li> <li>- Inspraak</li> <li>- Verantwoording</li> </ul>

Figuur 9.2: Overzicht factoren per dimensie

## 9.5 Deelvragen

Naar aanleiding van het conceptuele model kunnen deelvragen worden geformuleerd die worden gebruikt in het empirische gedeelte van dit onderzoek. De interviews die afgenomen zullen worden onder de AIOS zullen naar aanleiding van deze deelvragen worden vormgegeven. De deelvragen zijn als volgt:

- Op welke wijze spelen veiligheid, betrouwbaarheid, adviesverlening, educatieve doeltreffendheid, zorgzaamheid, opleidingsklimaat, werving, financiële steun, autonomie, arbeidscondities en fysieke factoren een rol bij de bepaling van de tevredenheid van AIOS met hun vervolgopleiding?
- Waardoor worden de verwachtingen gevormd die de AIOS eventueel hebben over de bepaalde dimensies?
- Bestaan er andere factoren die van invloed zijn op de verwachtingen van AIOS en zo ja welke factoren zijn dat?

## 9.6 Conclusie

Tijdens literatuuronderzoek zijn een aantal dimensies naar voren gekomen die belangrijk worden geacht voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. Deze dimensies zijn weergegeven in een conceptueel model. Naar aanleiding van deze dimensies kunnen een aantal deelvragen worden opgesteld. Om na te gaan welke dimensies nu echt van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van AIOS worden interviews gehouden onder AIOS Kindergeneeskunde. Hierbij wordt gekeken of de gevonden dimensies, in voorgaande hoofdstukken, werkelijk een rol spelen, of dimensies ontbreken en wordt gezocht naar concrete voorbeelden binnen die dimensies.

*In hoofdstuk tien wordt nader ingegaan op het empirische gedeelte van dit onderzoek, namelijk het afnemen van interviews om te kijken in hoeverre de theorie overeenkomt met de praktijk.*

## Hoofdstuk 10

### Empirisch onderzoek

#### 10.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het empirische gedeelte van dit onderzoek nader toegelicht. In §10.2 wordt beschreven op welke manier onderzoek is uitgevoerd, de methode. Daarna volgt in §10.3 een uitwerking van de resultaten die zijn gevonden naar aanleiding van het empirische onderzoek. Resultaten van de verwachtingen worden weergegeven in §10.5 en in §10.6 worden de overige bevindingen nader toegelicht. Tenslotte volgt in §10.7 een schema waarin alle resultaten worden weergegeven.

#### 10.2 Methode

Door het kwalitatieve karakter van dit onderzoek is gekozen voor de afname van interviews, zie §2.4, die worden afgenomen onder AIOS. Aangezien dit onderzoek in een periode van 4,5 maanden afgerond dient te zijn, is het niet mogelijk om alle vervolgoopleidingen onder de loep te nemen. In §2.2 wordt aangegeven dat er een herziening heeft plaatsgevonden bij de vervolgoopleiding Kindergeneeskunde. Op basis hiervan is ervoor gekozen om AIOS Kindergeneeskunde te interviewen voor dit onderzoek.

##### 10.2.1 Respondenten

De vervolgoopleiding Kindergeneeskunde duurt 5 jaar. Verondersteld wordt dat een AIOS uit het eerste jaar van de vervolgoopleiding andere antwoorden kan geven dan een AIOS uit het vijfde

jaar. Dit heeft onder andere te maken met de ervaring die men in de loop der jaren opdoet.

Om die reden is gestart met het interviewen van één AIOS uit elk opleidingsjaar. De interviews zijn voortgezet tot geen nieuwe dimensies of factoren meer naar voren kwamen, er dus dataverzadiging optrad.

De gegevens van de AIOS die zijn geïnterviewd zijn verkregen via de chef de clinique van Kindergeneeskunde, drs. AAE Verhagen. Dhr. Verhagen heeft de AIOS een mail gestuurd, met een begeleidende brief (zie bijlage II) om ze op de hoogte te stellen van dit onderzoek. Daarna zijn de AIOS gebeld met de vraag of ze medewerking wilden verlenen aan de interviews. Nadat ze goedkeuring hebben gegeven zijn afspraken gemaakt.

##### 10.2.2 Interviews

In het interview zijn de dimensies verwerkt die worden genoemd in het conceptueel model, afgebeeld in §9.3 (zie bijlage III). Er is gekeken of de AIOS bij de gevonden dimensies dezelfde gedachten hebben, er expliciete voorbeelden worden gegeven, of dat er nieuwe dimensies kunnen worden toegevoegd. De specifieke uitvoering van de interviews wordt in paragraaf 10.2.3 nader toegelicht.

##### 10.2.3 Uitvoering interviews

Tijdens het interview is allereerst gevraagd naar de “overall” tevredenheid van de AIOS over hun vervolgoopleiding. Op basis daarvan kwam al snel een gesprek op gang en kwamen al enkele dimensies naar voren die van invloed zijn op de tevredenheid. In het verloop van het interview konden daardoor enkele vragen over dimensies achterwege worden gelaten aangezien daar al aandacht aan werd besteed in de eerste vraag.

Tijdens het interview zijn de dimensies afkomstig uit de theorie, waarvan verondersteld werd dat ze van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS, besproken (zie bijlage III). Zodra nieuwe voorbeelden naar voren kwamen bij een interview zijn deze gegevens toegevoegd aan het daaropvolgende interview.

De interviews zijn opgenomen met een recorder en zijn na afloop verwerkt op papier. De resultaten van alle interviews

zijn uiteindelijk samengevoegd. Deze resultaten, de dimensies en de genoemde factoren per dimensie, worden toegelicht in §10.3. Aan het einde van het interview is gevraagd aan de AIOS om aan te geven, met een vijfpuntschaal van “onbelangrijk” tot “heel belangrijk”, hoe belangrijk ze de verschillende dimensies vinden voor de beoordeling van de vervolgopleiding. Deze gegevens zijn verwerkt in §10.3.

#### 10.2.4 Aangebrachte wijzigingen in de benaming van de dimensies

Tijdens de eerste interviews kwam naar voren dat sommige dimensies onduidelijk waren voor de AIOS. Deze zijn dan ook veranderd zodat de benamingen van de dimensies niet meer voor verwarring leidden. Hieronder wordt beschreven wat precies is veranderd.

Veiligheid en betrouwbaarheid: Hierbij dachten de AIOS eigenlijk meteen aan: “Het veilig een handeling uitvoeren”. Bijvoorbeeld in het geval ze een handeling uit moeten voeren en er genoeg mensen om hen heen zijn die ervoor zorgen dat de AIOS met een goed en veilig gevoel naar huis kan. Om deze verwarring te verhelpen, is gekozen voor de volgende benaming van de dimensie: “Veiligheid en betrouwbaarheid binnen en rondom het gebouw”, dus de bewaking e.d. die aanwezig is binnen en rondom het gebouw waar de AIOS de vervolgopleiding volgt. De veiligheid waarover de AIOS het hebben zal terug komen in de dimensie “Opleidingsklimaat”.

Educatieve doeltreffendheid: Kwam uit de literatuur naar voren als een heel breed begrip en om ook hier verwarring te voorkomen is gekozen voor een splitsing van de dimensie wat heeft geresulteerd in “Inhoud van de vervolgopleiding” en “Opbouw van de vervolgopleiding”.

### 10.3 Resultaten interviews

In totaal zijn zes AIOS geïnterviewd, uit elk jaar één en twee uit het vierde jaar. Bij het vijfde interview was er sprake van dataverzadiging. Ter controle is toen nog één interview uitgevoerd en toen bleek dat ook daar geen nieuwe

informatie naar voren kwam zijn er geen AIOS meer geïnterviewd.

In deze paragraaf wordt per dimensie beschreven wat de resultaten zijn van de interviews. Onderstaande resultaten zijn enkel de antwoorden van de AIOS. Achter de verschillende voorbeelden worden citaten gegeven van de AIOS.

#### *Algemeen*

Zoals aangegeven is ten eerste de algemene vraag gesteld aan de AIOS of ze tevreden zijn met de vervolgopleiding. Tevens wordt in het interview per dimensie gevraagd of ze tevreden zijn, echter is het niet het doel van de interviews om daar achter te komen. Het wordt gebruikt om de eerste gedachten van de AIOS over tevredenheid te achterhalen. Deze resultaten of men wel of niet tevreden is worden dan ook niet verwerkt in dit rapport.

#### *Veiligheid en betrouwbaarheid voor de werknemers*

De factoren die hierbij worden genoemd door de AIOS zijn:

- Bewaking: binnen het ziekenhuis die ingezet kan worden in het geval er sprake is van bijvoorbeeld:
- Agressie van ouders;
- Agressie van patiënten;
- “Ouders of patiënten kunnen nog wel eens agressief reageren en bewaking is dan prettig.”
- Veiligheid tegen diefstal: “ Er komen veel vreemde mensen in het ziekenhuis en je kan niet zomaar je eigendommen overal laten liggen.”

#### *Opleidingsklimaat*

- Hier onder verstaan de AIOS de volgende factoren:
- Thuis voelen: “Af en toe tijdens de nachtdiensten heb je wel eens het gevoel dat je in het ziekenhuis woont en dan is het prettig als je er ook een beetje thuis voelt.”
- Goede sfeer binnen de vervolgopleiding: “Een plezierige sfeer maakt het volgen van de vervolgopleiding aangenamer.”

- Gewenst voelen; “Als je steeds het gevoel hebt dat je op je tenen moet lopen en dat je niet gewenst bent dan functioneer je ook niet goed.”
  - Respect: “Met respect worden behandeld is belangrijk voor je functioneren.”
  - Veilig; “Het is een veilige werkomgeving, niet vijandig en er wordt goed met je omgegaan.”
  - Risicovermindering; “Indien je handelingen uitvoert waar je je niet veilig of zeker over voelt, neem je risico’s en dat kan ten koste gaan van de patiënten.”
  - Laagdrempeligheid van:
    - kinderartsen
    - collega’s
    - supervisors
    - opleider
    - “Het laagdrempelig kunnen benaderen van de mensen om je heen zorgt voor een prettige sfeer”.
  - Gezelligheid binnen de vervolgopleiding.  
“Gezelligheid speelt een grote rol in de sfeerbepaling binnen de vervolgopleiding.”
  - Ruimte voor humor: “Het is belangrijk dat af en toe een grap gemaakt kan worden.”
  - Plezier; met plezier je werk uitvoeren
  - Assistentie/begeleiding; van de mensen om hen heen indien je je onzeker voelt over een handeling die uitgevoerd moet worden.
  - Functioneren; “Handelingen uitvoeren met een goed gevoel is beter voor je functioneren”
  - Controle; indien een handeling wordt uitgevoerd wordt deze gecontroleerd en hierdoor ontstaat een gevoel van veilig aan het werk te zijn.
  - Relaties met andere disciplines; “We hebben veel contacten met mensen uit andere disciplines.
  - Betrokkenheid; “Je voelt je wel betrokken binnen de vervolgopleiding.”
- Opleidingsadvies*
- Factoren binnen deze dimensie die worden genoemd zijn:
  - Leren: “Je leert niet uit boeken maar je leert van anderen”
  - Feedback; positieve en negatieve kritiek en adviezen die ze krijgen van:
    - supervisor
    - specialisten
    - verpleging
    - secretaresse
    - collega’s
  - Motivatie: “Doordat je adviezen krijgt van de mensen om je heen word je geprikkeld om scherp te zijn en scherp te blijven tijdens de vervolgopleiding en dat zorgt voor een stukje motivatie”
  - Begeleiding; het leren van anderen gebeurt door middel van begeleiding die de AIOS krijgen van anderen.
  - Leerdoelen vaststellen; “Je hebt wel een beetje in je hoofd wat je leerdoelen zijn.”
- Inhoud van de vervolgopleiding*
- Factoren die binnen deze dimensie worden genoemd zijn:
  - Toetsing: “Hetgeen je leert tijdens de opleiding zou moeten worden getoetst, dan weet je ook echt of je goed bezig bent.”
  - Leermogelijkheden; “Tijdens de vervolgopleiding wordt in de praktijk geleerd, er dient ruimte te zijn om te leren”
  - Verdieping van de theorie.
  - Mogelijkheid tot opdoen van genoeg kennis en vaardigheden. “Het opdoen van genoeg kennis en vaardigheden vindt grotendeels plaats in de praktijk, maar moet je je ook verdiepen in de theorie”
- Opbouw van de vervolgopleiding*
- Factoren die binnen deze dimensie worden genoemd zijn:
  - Verdeling theorie en praktijk “Je leert bijna alles in de praktijk, onderwijsmomenten zijn er niet zo veel.”
  - Inhoud van de theorie: “Je moet jezelf vaak opleiden, door dingen op te zoeken e.d.”.
  - Inhoud van de praktijk: “Het is belangrijk dat je de juiste handelingen leert zodat je na je vervolgopleiding helemaal zelfstandig aan het werk kan”.

- Verdeling tijd academisch ziekenhuis – periferie  
“Tijdens de vervolgopleiding breng je een deel van de tijd door in een academisch ziekenhuis en een deel in een perifeer ziekenhuis.”

#### *Zorgzaamheid voor het individu*

- Hieronder verstaan de AIOS:
- Individuele begeleiding; “Iedereen is anders en heeft andere kwaliteiten en zo moet ook iedereen op een andere manier worden begeleid tijdens de vervolgopleiding.”
- Functioneren; “Indien men individueel wordt behandeld, heeft men ook het idee serieus genomen te worden en dit zal het functioneren kunnen bevorderen”.
- Autonomie
- AIOS verstaan onder deze dimensie de volgende factoren:
- Zelfstandigheid “Tijdens de vervolgopleiding leer je heel zelfstandig en verantwoordelijk te werken, dat moet ook wel omdat dat ook van je wordt verwacht na je vervolgopleiding”.
- Verantwoording; zie bovenstaande
- Inspraak “Er is geen inspraak over hoe de dag eruit komt te zien, verder heb je wel inspraak over de zorg die je verleent.”
- Initiatief nemen; “Je neemt meer initiatief als je eindverantwoordelijk bent, je zoekt dingen sneller uit omdat je alles goed moet doen, aangezien jij de schuldige bent indien er iets fout gaat.”

#### *Arbeidscondities*

- De volgende factoren vallen onder deze dimensie:
- Salaris “Het salaris staat niet helemaal in verhouding tot het aantal uren dat we maken tijdens de vervolgopleiding”.
- Arbeidsuren “Tijdens de vervolgopleiding draaien we veel uren”.
- Vrije dagen “Het aantal vrije dagen waarover je beschikt tijdens de vervolgopleiding zijn beperkt”.
- Werkbelasting; “De werkbelasting is erg hoog, zowel lichamelijk als geestelijk.”

- Wederzijds respect; tussen de AIOS en de collega's.
- Persoonlijke benadering “Je wordt meestal persoonlijk benaderd en niet als een groep met de andere AIOS. “  
*Werving en financiële steun*
- De financiële steun waarmee de AIOS te maken hebben zijn:
- Tegemoetkomingen voor
- symposia
- congressen
- cursussen
- bijscholing
- “Er is een “potje” voor symposia en congressen en dergelijke, alleen moeten we vaak veel bijbetalen om deel te nemen aan dat soort activiteiten. “

- Roosters “Indien mogelijk kan je makkelijk wisselen met iemand”.

#### Secundaire arbeidsvoorwaarden

#### *Fysieke factoren*

- Onder deze dimensie vallen volgens de AIOS de volgende factoren:
- Omkleedmogelijkheden “Omdat je je meestal omkleed in het ziekenhuis is een omkleedruimte wel degelijk van belang.”
- Computervoorzieningen “We maken veel gebruik van de computer om dingen in op te zoeken.”
- Lockers “Zijn handig om je eigendommen veilig in op te bergen”.
- Studieruimten “Als je je wilt verdiepen in een theorie is het lekker als je je ook terug kan trekken in een ruimte zodat je niet gestoord kan worden.”
- Personeelskantine “Is goed en het is ook belangrijk dat je goed kunt eten op je werk”.
- Secretariaten
- Ruimte “Een plek waar je je even kan terug trekken om bij te komen”.

In de volgende paragraaf worden alle resultaten van de interviews met de AIOS, die hierboven beschreven zijn, in een tabel gezet zodat een duidelijk overzicht tot stand komt. Deze tabel is tevens het antwoord op de eerste deelvraag van §9.5.

## 10.4 Overzicht uitkomsten

<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>
<u>Opleidingsklimaat</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuis voelen</li> <li>- Sfeer</li> <li>- Gewenst voelen</li> <li>- Respect</li> <li>- Veilig</li> <li>- Risicovermindering</li> <li>- Laagdrempeligheid</li> <li>- Humor</li> <li>- Plezier</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Controle</li> <li>- Relaties</li> <li>- Betrokkenheid</li> </ul>	<u>Autonomie</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zelfstandigheid</li> <li>- Verantwoording</li> <li>- Inspraak</li> <li>- Initiatief</li> </ul>
<u>Opleidingsadvies</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leren</li> <li>- Feedback</li> <li>- Motivatie</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Leerdoelen vaststellen</li> </ul>	<u>Arbeidscondities</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaris</li> <li>- Arbeidsuren</li> <li>- Vrije dagen</li> <li>- Werkbelasting (lichamelijk en geestelijk)</li> <li>- Roosters</li> <li>- Secundaire Arbeidsvoorwaarden</li> </ul>
<u>Inhoud van de vervolgopleiding</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetsing</li> <li>- Leermogelijkheden</li> <li>- Opdoen kennis en vaardigheden</li> <li>- Verdieping theorie</li> </ul>	<u>Fysieke factoren</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omkleedmogelijkheden</li> <li>- Computervoorzieningen</li> <li>- Lockers</li> <li>- Studieruimten</li> <li>- Personeelskantine</li> <li>- Secretariaten</li> </ul>
<u>Opbouw van de vervolgopleiding</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verdeling theorie en praktijk</li> <li>- Inhoud theorie</li> <li>- Inhoud praktijk</li> <li>- Verdeling academisch en perifeer ziekenhuis</li> </ul>	<u>Veiligheid en betrouwbaarheid binnen en rondom het gebouw</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaking</li> <li>- Veiligheid tegen diefstal</li> <li>- Parkeermogelijkheden van fietsen</li> </ul>
<u>Zorgzaamheid voor individu</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuele begeleiding</li> <li>- Functioneren</li> <li>- Wederzijds respect</li> <li>- Persoonlijke benadering</li> </ul>	<u>Werving en financiële steun</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegemoetkomingen voor congressen, symposia etc.</li> </ul>

## 10.5 Factoren uit de theorie

Uiteraard is in de interviews ook gevraagd naar de factoren die uit de literatuur zijn gekomen. Een aantal factoren werden namelijk niet spontaan genoemd waarvan wel werd verondersteld dat ze een rol spelen in de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In deze paragraaf wordt ingegaan op deze factoren en hierbij worden eveneens citaten gegeven van de AIOS.

### *Veiligheid en betrouwbaarheid*

Veilige parkeermogelijkheden: unaniem: "Ik heb geen auto, maar voor de fietsen is het allemaal goed geregeld!"

### *Opleidingsadvies*

Bereikbaarheid van de mensen waar je advies van krijgt: "Het advies dat je krijgt komt het meeste van je collega's, iedereen heeft het wel heel druk en dan is het nog wel eens lastig om iemand erbij te halen, maar men is wel bereid."

### *Inhoud van de vervolgopleiding*

Kennis en vaardigheden van de opleiders: staat in het conceptueel model vermeld onder educatieve doeltreffendheid; "Het is noodzakelijk dat we genoeg kennis en vaardigheden aangeleerd krijgen van de opleiders, dus moet die informatie ook aanwezig zijn bij de opleiders!"

Kwaliteit van het onderwijs: "Vanzelfsprekend speelt dat een rol bij de beoordeling van de vervolgopleiding".

### *Opleidingsklimaat*

Trots: "Soms voel ik me trots, maar meestal sta ik daar niet bij stil."

### *Werving en financiële steun*

Werving: "Vroeger was het nog niet zo moeilijk om een plek te krijgen binnen de vervolgo-opleiding, maar nu is dat wel het geval. Vacatures worden er bijna niet meer aangeboden, maar dat is nu wel de manier van werving."

### *Arbeidscondities*

Oneigenlijke taken: "Veel taken die we nu uitvoeren daarvan had ik gedacht dat ik ze niet zou hoeven uit te voeren, daar zijn toch de secretaresses voor?"

Oppiepmogelijkheden: "Soms is het vervelend dat je weggeroepen wordt terwijl je even tijd voor jezelf of voor de studie ingepland had".

### *Fysieke factoren*

Apparatuur, Bibliotheek, Personeel, Skillslab, Lesmateriaal en de Accommodatie: unaniem: "Het is handig dat die factoren er zijn, ze helpen mee voor het volgen van de vervolgopleiding, maar sta ook hier niet echt bij stil."

Het bleek dus wel dat de AIOS een mening hadden over de verschillende factoren uit de theorie. Deze worden eveneens meegenomen naar het volgende hoofdstuk waarin een overzicht wordt gegeven van de eindresultaten.

## 10.6 Resultaten verwachtingen

De verwachtingen die de AIOS hebben over de dimensie komen voornamelijk voort uit voorgaande ervaringen en mond tot mond reclame. Dit is het antwoord op de tweede en derde deelvraag uit §9.5. De ervaringen hebben ze opgedaan tijdens:

- Onderzoek; sommigen hebben tussen de studie en de vervolgopleiding onderzoek gedaan en toen hebben ze enige kennis opgedaan van de vervolgopleiding en
- Co-schappen; die ze hebben gelopen tijdens de studie geneeskunde.

De mond tot mond reclame is afkomstig van andere AIOS. Vanuit de studie Geneeskunde zeggen de AIOS verder geen voorlichting te hebben gehad over de vervolgopleiding. Er bestaan verschillende instrumenten voor het meten van persoonlijke eigenschappen. Het is ook niet mogelijk om daar achter te komen aan de hand van het interview dat voor dit onderzoek is gebruikt. Er wordt dan ook niet verder ingegaan in dit onderzoek op de persoonlijke eigenschappen.



## 10.7 Overige bevindingen

In deze paragraaf worden de overige bevindingen beschreven die uit de resultaten van de interviews naar voren zijn gekomen.

### 10.7.1 Verschillen in resultaten per opleidingsjaar

Tijdens het onderzoek leken de opinies van de AIOS afhankelijk te zijn van het jaar van de vervolgopleiding waarin men zich bevindt. Verondersteld wordt dat dit heeft te maken met de ervaring die ze in de loop der jaren opdoen. Hierdoor kunnen de verwachtingen van de AIOS veranderen waardoor de tevredenheid eveneens kan veranderen.

### 10.7.2 Mate van belangrijkheid

Tijdens de interviews is de AIOS eveneens gevraagd in hoeverre ze de verschillende dimensies belangrijk vinden voor de beoordeling van de vervolgopleiding. Ze gaven per dimensie de volgende antwoorden:

- Veiligheid en betrouwbaarheid voor de werknemer:
  - Beetje belangrijk (1 AIOS)
  - Heel belangrijk (5 AIOS)
- Opleidingsklimaat:
  - Heel belangrijk (6 AIOS)
- Opleidingsadvies:
  - Beetje belangrijk (2 AIOS)
  - Heel belangrijk (4 AIOS)
- Inhoud van de vervolgopleiding
  - Heel belangrijk (6 AIOS)
- Opbouw van de vervolgopleiding:
  - Heel belangrijk (6 AIOS)
- Zorgzaamheid voor het individu:
  - Heel belangrijk (6 AIOS)
- Werving en financiële steun:
  - Neutraal (6 AIOS)
- Autonomie
  - Heel belangrijk (6 AIOS)
- Arbeidscondities
  - Neutraal (3 AIOS)
  - Heel belangrijk (3 AIOS)

- Fysieke factoren
  - Beetje belangrijk (6 AIOS)

Om de mate van belangrijkheid aan te kunnen geven van de verschillende dimensies dienen meer AIOS te worden ondervraagd. Er worden voor sommige dimensies te uiteenlopende antwoorden gegeven zoals bij “arbeidscondities” en “opleidingsadvies”. Indien een grotere groep AIOS wordt ondervraagd zal een representatiever beeld ontstaan.

### 10.7 Conclusie

Veel antwoorden van de AIOS komen overeen met de gevonden theorie, enkele factoren zijn door de AIOS toegevoegd. Er zijn geen nieuwe dimensies naar voren gekomen, echter is wel zichtbaar dat sommige factoren meerdere malen voorkomen bij verschillende dimensies. Hierbij is het de vraag of deze dimensies eventueel samengevoegd kunnen worden of dat ze afzonderlijk moeten blijven staan. Tijdens de interviews is ook naar voren gekomen dat er verschillen bestaan in de opinies van de AIOS over de mate van belangrijkheid van de dimensies en de factoren indien gekeken wordt naar de tevredenheid van de AIOS over de vervolgopleiding. Dit is voornamelijk het geval bij de dimensie “Arbeidscondities”. De verdeelde meningen zouden te maken kunnen hebben met de fase van de vervolgopleiding waarin de AIOS zitten. Hoe verder men komt in de vervolgopleiding des te meer waarde men hecht aan de arbeidscondities. Leeftijd zou hiermee te maken kunnen hebben, het vormen van een gezin, of dat men later pas echt het besef krijgt van de omstandigheden waarin men werkt. Maar zoals aangegeven in §10.7.2 moeten meer AIOS hiervoor te worden geïnterviewd zodat waarschijnlijk een representatiever beeld ontstaat.

In hoofdstuk elf worden de eindresultaten van dit onderzoek gegeven. Hierin worden resultaten van de interviews vergeleken met de theorie.



## Hoofdstuk 11

### Eindresultaten

#### 11.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de eindresultaten van dit onderzoek gegeven. Hiervoor wordt de theorie vergeleken met het empirisch onderzoek. Op basis van die informatie kan antwoord worden gegeven op de vraagstellingen van dit onderzoek, weergegeven in hoofdstuk 2, namelijk:

*Vraagstelling 1:*

*Op welke wijze kan tevredenheid worden geconceptualiseerd, indien wordt gekeken naar de vervolgopleidingen tot medisch specialist en welke dimensies bepalen deze tevredenheid?*

*Vraagstelling 2:*

*Welke dimensies bepalen de tevredenheid van Artsen in Opleiding tot Specialist (AIOS) met betrekking tot hun opleiding, welke factoren behoren tot deze dimensies en op welke manier kan deze informatie worden weergegeven in een model?*

In §11.2 zullen deze antwoorden worden gegeven. Een uiteindelijk model voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleidingen, de dimensies en de factoren die bij deze tevredenheid van invloed zijn zullen worden besproken.

#### 11.2 Resultaten

Literatuuronderzoek in §5.3 laat zien dat de theorie van Woodruff en Gardial (1996) over tevredenheid goed past bij de situatie van de AIOS. AIOS hebben een bepaalde verwachting van de vervolgopleiding alvorens ze ermee beginnen en doordat ze in de loop der jaren ervaring krijgen met de vervolgopleiding worden de verwachtingen ook in de loop der jaren anders. Op basis van deze theorie is de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding als volgt gedefinieerd:

“Waargenomen tevredenheid of ontevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding wordt veroorzaakt door het verschil tussen de verwachtingen en ervaringen die men heeft van de vervolgopleiding”.

In empirisch onderzoek zijn negen dimensies uit de theorie onderzocht, namelijk:

- Veiligheid en betrouwbaarheid
- Opleidingsadvies
- Educatieve doeltreffendheid
- Zorgzaamheid voor individu
- Opleidingsklimaat
- Werving en financiële steun
- Autonomie
- Arbeidscondities
- Fysieke factoren

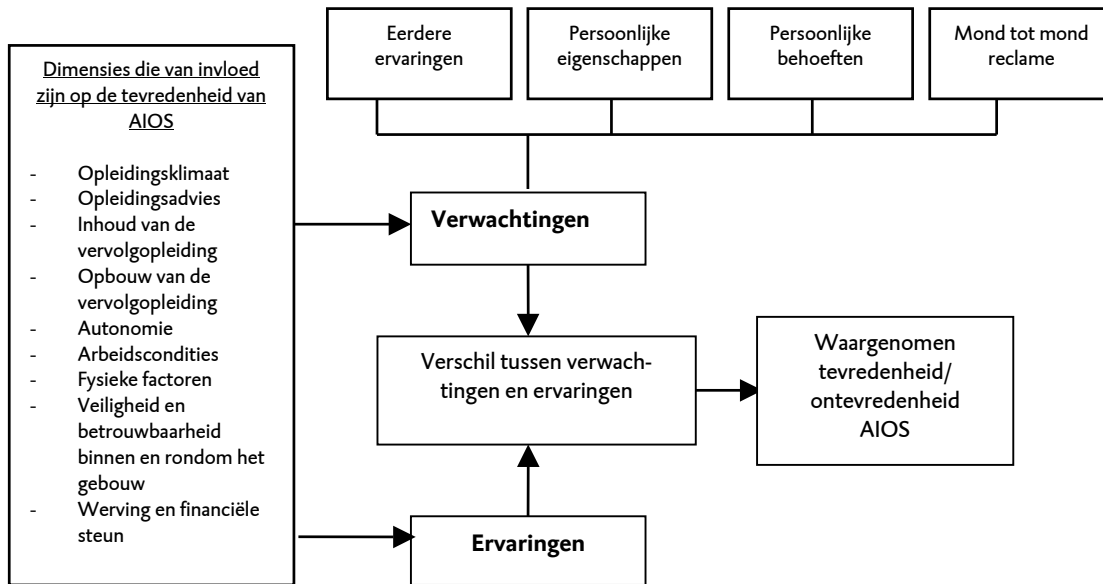
Van die negen dimensies is de benaming van “Veiligheid en betrouwbaarheid” gewijzigd en is de dimensie “Educatieve doeltreffendheid” verdeeld in twee dimensies (zie §10.2.4). Echter bleek dat de dimensies “Opleidingsklimaat” en “Zorgzaamheid voor het individu” veelovereenkomsten hadden.

De factoren die naar voren kwamen bij “Zorgzaamheid van het individu” zijn:

- Individuele begeleiding
- Functioneren
- Wederzijds respect
- Persoonlijke benadering

“Begeleiding” en “wederzijds respect” zie je ook terug in de dimensie “Opleidingsklimaat”. Tevens kunnen “Functioneren” en “Persoonlijke benadering”

ondergebracht worden onder “Opleidingsklimaat”. Daarom is de keuze gemaakt om de factoren van “Zorgzaamheid voor het individu” onder te brengen in “Opleidingsklimaat”. Het uiteindelijke model voor de tevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding kent nog steeds negen dimensies, het antwoord op de tweede vraagstelling, ziet er als volgt uit:



*Figuur 11.2: Model voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding*

Literatuuronderzoek heeft een lijst opgeleverd met factoren behorende bij de verschillende dimensies. Deze lijst is in het empirische deel toegesneden op de situatie van de AIOS en het eindresultaat wordt weergegeven in tabel 11.2 op de volgende pagina.

<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Factoren</b>
<u>Opleidingsklimaat</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuis voelen</li> <li>- Sfeer</li> <li>- Gewenst voelen</li> <li>- Wederzijds respect</li> <li>- Veiligheid</li> <li>- Risicovermindering</li> <li>- Laagdrempeligheid</li> <li>- Toegankelijkheid</li> <li>- Humor</li> <li>- Plezier</li> <li>- (Individuele) Begeleiding</li> <li>- Controle</li> <li>- Relaties</li> <li>- Betrokkenheid</li> <li>- Trots</li> <li>- Persoonlijke benadering</li> <li>- Functioneren</li> </ul>	<u>Arbeidscondities</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salaris</li> <li>- Arbeidsuren</li> <li>- Vrije dagen</li> <li>- Werkbelasting (lichamelijk en geestelijk)</li> <li>- Roosters</li> <li>- Secundaire Arbeidsvoorwaarden</li> <li>- Oneigenlijke taken</li> <li>- Oppiepmogelijkheden</li> </ul>
<u>Opleidingsadvies</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leren</li> <li>- Feedback</li> <li>- Motivatie</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Leerdoelen vaststellen</li> <li>- Bereikbaarheid</li> <li>- Betrokkenheid</li> </ul>	<u>Autonomie</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspraak</li> <li>- Initiatief</li> <li>- Zelfstandigheid</li> <li>- Verantwoording</li> </ul>
		<u>Fysieke factoren</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omkleedmogelijkheden</li> <li>- Computervoorzieningen</li> <li>- Lockers</li> <li>- Studieruimten</li> <li>- Personeelskantine</li> <li>- Secretariaten</li> <li>- Apparatuur</li> <li>- Bibliotheek</li> <li>- Personeel</li> <li>- Skillslab</li> <li>- Lesmateriaal</li> <li>- Accommodatie</li> </ul>
<u>Inhoud van de vervolgopleiding</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetsing</li> <li>- Leermogelijkheden</li> <li>- Opdoen kennis en vaardigheden</li> <li>- Verdieping theorie</li> <li>- Feedback</li> <li>- Kwaliteit van onderwijs</li> <li>- Kennis/vaardigheden opleiders</li> </ul>	<u>Veiligheid en betrouwbaarheid binnen en rondom het gebouw</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaking</li> <li>- Veiligheid tegen diefstal</li> <li>- Parkeermogelijkheden auto/ fiets</li> </ul>
<u>Opbouw van de vervolgopleiding</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verdeling theorie en praktijk</li> <li>- Inhoud theorie / - Inhoud praktijk</li> <li>- Verdeling academisch - perifeer</li> </ul>	<u>Werving en financiële steun</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegemoetkoming congressen, symposia, e.d.</li> <li>- Vacatures</li> </ul>

Tabel 11.2: Overzicht dimensies en factoren voor de tevredenheid van AIOS over de vervolgopleiding.

*Tenslotte worden in hoofdstuk twaalf de conclusies, een beschouwing op het onderzoek en de aanbevelingen voor verder onderzoek gegeven.*

## Hoofdstuk 12

### Conclusies, beschouwing en aanbevelingen

#### 12.1 Inleiding

In §12.2 worden de conclusies gegeven die uit de resultaten getrokken kunnen worden. Het onderzoek wordt in beschouwing genomen in §12.3 en in §12.4 wordt een aantal aanbevelingen voor verder onderzoek gedaan. Overige bevindingen worden toegelicht in §12.5.

#### 12.2 Conclusies

##### *Definitie tevredenheid*

De definitie die op basis van de literatuur over tevredenheid werd gekozen blijkt bruikbaar te zijn voor de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding.

##### *Theoretisch kader*

Literatuuronderzoek levert geen instrumenten op die specifiek de tevredenheid van AIOS kunnen meten. Hierdoor bestaat ook geen theoretisch kader voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In dit onderzoek is een theoretisch kader ontwikkeld dat daarvoor als theoretisch kaders kan dienen. En dat duidelijk maakt wat tevredenheid precies inhoudt en hoe aan de dimensies is gekomen.

##### *PHEEM als uitgangspositie*

De PHEEM blijkt goed aan te sluiten op het theoretisch kader. Dit terwijl de PHEEM wordt gebruikt voor het meten van opleidingsklimaat en niet voor het meten van tevredenheid. Verondersteld werd dat “opleidingsklimaat” een onderdeel is van “tevredenheid”. Echter blijkt het dat de dimensies van de PHEEM vragenlijst sterk overlappen met de dimensies uit het ontwikkelde model. Hierdoor kan worden verondersteld dat de PHEEM vragenlijst in ieder geval een goede uitgangspositie kan zijn voor het maken van een instrument om de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding te meten.

##### *Praktijk komt grotendeels overeen met de gevonden theorie*

Ondanks dat er geen theoretisch kader was, bleken de onderdelen van bestaande instrumenten grotendeels overeen te komen met de dimensies uit het model. Er is een keuze gemaakt uit verschillende instrumenten en daar zijn de dimensies uit gebruikt, waarvan verondersteld werd dat ze bruikbaar zouden zijn om de tevredenheid te meten van AIOS. Uiteindelijk zijn geen dimensies toegevoegd aan de gevonden dimensies en ook bleek dat geen dimensies uit de theorie zijn gebruikt die weggelaten konden worden. Wel zijn drie dimensies enigszins aangepast ter verduidelijking.

#### 12.3 Beschouwing

In dit onderzoek is een model ontworpen waarin de dimensies en de factoren staan weergegeven, die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In het model en het bijbehorende overzicht wordt tevredenheid geconceptualiseerd en worden de dimensies en factoren weergegeven. Met behulp van dit model kan een volgende stap worden gezet in het ontwerpen van een instrument waarmee de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding kan worden gemeten. Hiermee is de doelstelling van dit afstudeeronderzoek bereikt.

##### *Generaliseerbaarheid*

Het onderzoek is uitgevoerd onder de AIOS Kindergeneeskunde en of de resultaten zondermeer toepasbaar zijn op AIOS van andere vervolgopleidingen moet in beschouwing worden genomen. Er bestaan een aantal kenmerkende verschillen tussen de vervolgopleidingen. Er zijn “beschouwende” disciplines, zoals Kindergeneeskunde en Interne Geneeskunde en daarnaast zijn er de “snijdende” disciplines, zoals

Heelkunde. De vaardigheden tussen de disciplines zijn verschillend en zullen op verschillende manieren aangeleerd worden. Maar het “aanleren van vaardigheden” vindt bij alle vervolgopleidingen plaats. Daarvan kan worden verondersteld dat in het model niets verandert.

Ook varieert het aantal stafleden per opleiding, de ene discipline beschikt over meer stafleden dan de andere. Maar ook het aantal AIOS binnen de discipline verschilt. Hierdoor is het mogelijk dat er verschillen zijn per vervolgopleiding in het “opleidingsklimaat” of in de “begeleiding” die men ontvangt. Maar de “begeleiding” en het “opleidingsklimaat” zullen wel van invloed zijn op de tevredenheid bij de verschillende vervolgopleidingen.

Hieruit kan worden verondersteld dat de dimensies en de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van de AIOS Kindergeneeskunde eveneens van invloed zijn op de AIOS van andere vervolgopleidingen.

#### *Job satisfaction*

In dit onderzoek is aangegeven dat de AIOS gezien moeten worden als “lerende werkende”. Aangezien het in dit onderzoek gaat om de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding is specifiek gekeken naar instrumenten die de tevredenheid van opleidingen meten, of waarvan verondersteld werd dat ze inzetbaar zijn om de tevredenheid van opleidingen te meten. Wel is gekeken of de instrumenten aspecten van “werkenden” bevatten, zoals “arbeidscondities”.

Echter kan aan het einde van dit onderzoek worden geconcludeerd dat AIOS zich meer “werkende” voelen dan “lerende”. Wellicht zouden instrumenten die kijken naar de tevredenheid van werkenden (job satisfaction) nieuwe inzichten op kunnen leveren.

## **12.4 Aanbevelingen**

Zoals aangegeven in de beschouwing kan op basis van het model, waarin de dimensies en factoren zijn weergegeven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS over hun

vervolgopleiding, een volgende stap worden gezet in het ontwerpen van een meetinstrument. Hiervoor dient verder onderzoek te worden gedaan en daarvoor kunnen enkele aanbevelingen worden gegeven.

#### *Mate van belangrijkheid*

Voor het ontwerpen van een instrument dient gekeken te worden welke factoren binnen de dimensies uit dit onderzoek meegenomen moeten worden. Verondersteld wordt dat de ene factor belangrijker is dan de andere factor voor het meten van de tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding.

#### *Hypotheses formuleren*

Nadat het instrument is ontworpen kunnen hypothesen over tevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding worden getoetst. Op basis daarvan kunnen eventuele relaties worden opgespoord tussen de dimensies en de tevredenheid of ontevredenheid van AIOS over hun vervolgopleiding. In dit onderzoek zijn de volgende suggesties gewekt:

- Het jaar van de vervolgopleiding waarin de AIOS zich bevindt heeft invloed op hun tevredenheid over de vervolgopleiding  
Elk jaar van de vervolgopleiding zorgt voor nieuwe ervaringen en die kunnen de verwachtingen van de AIOS doen veranderen. Dit zou eveneens van invloed kunnen zijn op hun tevredenheid over de vervolgopleiding.
- De mensen waarmee de AIOS te maken heeft tijdens de vervolgopleiding zijn van invloed op hun tevredenheid over de vervolgopleiding  
AIOS hebben met veel verschillende mensen te maken tijdens de vervolgopleiding. Naast de patiënten wordt gewerkt met andere AIOS, de supervisor, secretaresses, de verpleging etc.  
Deze contacten kunnen mogelijk van invloed zijn op de tevredenheid van de AIOS. Als het niet goed klikt met de mensen waarmee gewerkt wordt zal men



wellicht minder tevreden zijn dan wanneer het wel goed klikt.

- De opbouw van de vervolgopleiding is bepalend voor de tevredenheid van de AIOS over de vervolgopleiding.  
Meestal is de globale opbouw van de vervolgopleiding voor de AIOS hetzelfde, AIOS zitten meestal een tijd in de periferie en een tijd in een academisch ziekenhuis. Echter kan er wel verschil zitten in de volgorde en tijd die men in de periferie doorbrengt en de tijd die men doorbrengt in een academisch ziekenhuis. Dit zou ook gevolgen kunnen hebben voor de tevredenheid van de AIOS.

## 12.5 Tot slot

In het empirische onderzoek kwam naar voren dat de AIOS niet uit zichzelf begonnen over de oneigenlijke taken die ze uitvoeren. Echter is dit wel een discussiepunt geweest bij de vervolgopleiding Kindergeneeskunde in 2001 en is men als gevolg daarvan begonnen met een herziening van de vervolgopleiding Kindergeneeskunde. Op dit moment lijken oneigenlijke taken voor de geïnterviewde AIOS geen “hot issues” meer te zijn. Of dit voor alle AIOS geldt zou verder onderzoek moeten uitwijzen.



## Bibliografie

### Literatuur

- Bloemer, J.M.M. (1993) *Loyaliteit en tevredenheid, een studie naar de relatie tussen merktrouw en consumententevredenheid*, Universitaire pers, Maastricht.
- Emans, B. (2002) *Interviewen, theorie, techniek en training*, Stenfert Kroese, Groningen.
- Leeuw, A.C.J. de (1996) *Bedrijfskundige methodologie, management van onderzoek*, Van Gorcum, Assen.
- Vries, W. de & Kasper, J.D.P. & Helsdingen, P.J.C. van (1998) *Dienstenmarketing*, Tweede druk, derde oplage, EPN, Houten.
- Woodruff, R.B. & Gardial S.F. (1996) *Know your customer: New approach to understanding customer value and satisfaction*. Blackwell publishers, Oxford.

### Artikelen

- Belyukova, S & Christine, M (2002) *Student satisfaction as a measure of student development: Towards a universal metric*. Journal of College Student Development.
- Elliot, K.M. & Shin, D (2002) *Student Satisfaction; an alternative approach to assessing this important concept*. Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 24, No. 2
- Giese, Joan L. & Joseph A. Cote (2000) *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review.
- Hom, W. (2000) *An overview of customer satisfaction models*, Policy, Planning & External Affairs Division Chancellor's Office, California Community Colleges.
- Low, L. (2000) *Are college students satisfied? A national analysis of changing expectations*. Noel-Levitz, a USA Group company.
- Roff, S. & McAleer, S. & Skinner, A. (2005) *Development and validation of an instrument to measure the postgraduate clinical learning and teaching educational environment for hospital-based junior doctors in the UK*, Medical Teacher, Vol. 27, No. 4, p.326-331
- Sander, P & Stevenson, K & King, M & Coates K (2000) *University Students' Expectations of Teaching*. Studies in Higher Education, Volume 25, No.3 .
- Swan, John E. & Combs, Linda Jones (1976) *Product Performance and Consumer Satisfaction: a new concept*. Journal of Marketing, Apr76, Vol. 40 Issue 2.

### Onderzoeksrapporten

Buuren van, J &  
Vree van, F &  
Scholten, C

(2001) *Tevredenheidsonderzoek hulpmiddelen, voorstudie naar modellen voor het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek*, Leiden.

Meijerink, A

(2005) *Leren op de werkplek, hoe huisartsen in opleiding het consultvoeren leren*.  
Scriptie doctoraalstudie Andragogiek, RUG, Groningen

### Internet

<http://www.umcg.nl/azg/nl/azg>

<http://www.wenckebachinstituut.nl/05-wenckebach/05-wenckebach.html>

<http://www.artsenopleiden.nl/navigatie/frame-themas.html>

<http://www.tevredenheidsonderzoek.com/Klanten/Tevredenheidstheorie.html>

### Overig

Boor, K.  
Raphaël, M.  
Vleuten, CPM, van der  
Scherpbier, A.  
Diemen-Steenvoorde,  
R., van & Scheele, F

(2005) *Het opleidingsklimaat van academische en perifere ziekenhuizen: hoe arts-assistenten Verloskunde en & Gynaecologie en Kindergeneeskunde dit klimaat op hun afdeling ervaren*. NVMO congres

# Bijlagen

## Bijlage I Schematische opbouw geneeskunde

<b>Bacheloropleiding</b>
<b>1<sup>e</sup> jaar</b>
Basisbegrippen in de context van patiëntenproblematiek Gestructureerde patiëntencontacten Inleiding wetenschapsbeoefening en leeronderzoek Kennismaking met uitstroomprofielen Introductie van de zeven bekwaamheden
<b>2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> jaar</b>
Klinische problemen Oriëntatiestages in uitstroomprofielen Training in bekwaamheden Bachelorexamen
<b>Masteropleiding</b>
<b>4<sup>e</sup> jaar</b>
Vaardigheidstrainingen in skillslab Trainingen in diagnostische methoden en procedures Junior co-assistentenschappen in UMCG
<b>5<sup>e</sup> jaar</b>
Senior co-assistentenschappen in affiliatieziekenhuizen
<b>6<sup>e</sup> jaar (differentiatie)</b>
Keuze co-assistentenschappen affiliatieziekenhuizen Wetenschappelijke stage en afstudeerscriptie Artsexamen
<b>Vervolgopleidingen</b>
Medisch specialist, huisarts, sociaal geneeskundige

## Bijlage II Begeleidende brief AIOS

Geachte Arts-assistent,

Mijn naam is Meriek Everts en ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor de opleiding Bedrijfskunde aan de RUG. Mijn onderzoek zal als basis dienen voor het ontwikkelen van een instrument om de tevredenheid van AIOS binnen vervolgoopleidingen te meten.

In de literatuur worden een aantal dimensies genoemd, die bepalend zijn voor tevredenheid over onderwijs. Voorbeelden van deze dimensies zijn; "fysieke factoren" (gebouw, personeel, faciliteiten etc.) en "compensatie" (beloning, secundaire arbeidsvoorwaarden etc.) Het gaat in mijn onderzoek om de vraag in hoeverre deze dimensies bepalend zijn voor de tevredenheid binnen vervolgoopleidingen. Of dat er misschien dimensies ontbreken. Binnen de dimensies wil ik graag concrete voorbeelden verzamelen uit uw vervolgopleiding.

Om hier achter te komen wil ik graag uw medewerking vragen om met mij in gesprek te gaan en tijdens dit gesprek draait het om de volgende vraag:

*Wat bepaalt uw tevredenheid over uw vervolgopleiding?*

Het gaat tijdens dit gesprek dus niet om een tevredenheidsonderzoek, maar om een onderzoek zodat in de toekomst tevredenheid binnen vervolgoopleidingen kan worden gemeten.

Het gesprek vindt individueel plaats en duurt maximaal een uur. Bovendien zal het van grote waarde zijn voor mijn onderzoek. Uiteraard zullen uw gegevens anoniem worden verwerkt.

Hopelijk heb ik u voldoende geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Meriek Everts

m.g.j.everts@oo.umcg.nl

## Bijlage III Interview AIOS Kindergeneeskunde

AIOS:

Jaar van opleiding:

Man/vrouw

Inleiding:

Voor de studie bedrijfskunde ben ik aan het afstuderen en mijn opdracht is het maken van een model waarin de dimensies worden weergegeven die van invloed zijn op de tevredenheid van AIOS binnen de vervolgopleiding kindergeneeskunde. Het model zal als basis dienen voor een instrument waarmee deze tevredenheid gemeten kan worden.

Voor onderzoek naar de tevredenheid binnen vervolgopleidingen is een literatuuronderzoek uitgevoerd en naar aanleiding daarvan zijn enkele dimensies naar voren gekomen die van invloed zijn op tevredenheid. Op basis van deze dimensies wil ik in deze interviews erachter komen of deze dimensies inderdaad van invloed zijn, er dimensies ontbreken of dat dimensies overbodig zijn.

**Algemeen:**

1. Bent u tot dusver tevreden met de vervolgopleiding?
2. Kunt u aangeven waardoor deze tevreden/ontevredenheid veroorzaakt wordt?

**Veiligheid en betrouwbaarheid/bescherming binnen en rondom het gebouw?**

1. Voelt u zich veilig of voelt u genoeg bescherming binnen de vervolgopleiding?
2. In hoeverre vindt u het van belang dat de vervolgopleiding genoeg veiligheid en bescherming biedt?
3. Wat vindt u belangrijk qua veiligheid?

72

Voorbeelden:

- Genoeg beveiliging tijdens (avond)diensten
  - Parkeergelegenheid is veilig (bijv. goed verlicht)
  - Reageren van beveiliging indien er iets gebeurt
4. Had u bepaalde verwachtingen m.b.t. de veiligheid/betrouwbaarheid voordat u aan de vervolgopleiding begon?
  5. Waardoor zijn deze verwachtingen gevormd?
    - Persoonlijke eigenschappen
    - Persoonlijke behoeften
    - Eerdere ervaringen
    - Mond op mond reclame
    - Anders, namelijk.....



### Opleidingsklimaat

1. Bent u tevreden over het klimaat dat binnen de vervolgopleiding heerst?

Voorbeelden:

- Op je plek voelen/ thuis voelen
- Prettige ervaring om deel te nemen aan de vervolgopleiding
- Trots voelen dat je de vervolgopleiding volgt
- Gevoel van status
- Plezier in de vervolgopleiding

2. Had u van tevoren verwachtingen over het klimaat binnen de vervolgopleiding?

3. Waardoor zijn deze verwachtingen gevormd?

- Persoonlijke eigenschappen
- Persoonlijke behoeften
- Eerdere ervaringen
- Mond op mond reclame
- Anders, namelijk.....

4. Vindt u het klimaat belangrijk bij de beoordeling van de opleiding

5. Hoezo wel/niet?

### Advies bij de vervolgopleiding

1. Van wie leert u binnen de vervolgopleiding? Wie adviseert u?

2. Komen uw ervaringen overeen met de verwachtingen die u had over hetgeen u leert en van wie u dat leert tijdens de vervolgopleiding?

3. Had u voordat u begon met de opleiding enige verwachtingen over hoe het zou gaan binnen de vervolgopleiding m.b.t. advisering?

4. Waardoor werden deze verwachtingen veroorzaakt?

- Persoonlijke eigenschappen
- Persoonlijke behoeften
- Eerdere ervaringen
- Mond op mond reclame
- Anders, namelijk.....

Voorbeelden:

- Bereikbaarheid van adviseurs
- Interesse van de begeleider over het vervolg en de resultaten van de vervolgopleiding
- Begeleiding in het geval er keuzes gemaakt moeten worden
- Normen waaraan voldaan moet worden
- Totale begeleiding
- Feedback
- Supervisie

5. Hoezo niet/wel?

6. Vindt u het belangrijk dat er goed advies wordt gegeven binnen de vervolgopleiding?

7. Beïnvloedt het advies dat verleend wordt uw mening over de vervolgopleiding?

### **Inhoud van de vervolgopleiding**

1. Had u van tevoren verwachtingen over de inhoud van de vervolgopleiding?
2. Waardoor zijn deze verwachtingen gevormd?
  - Persoonlijke eigenschappen
  - Persoonlijke behoeften
  - Eerdere ervaringen
  - Mond op mond reclame
  - Anders, namelijk.....
1. Komende de ervaringen die u tot dusver heeft met de vervolgopleiding overeen met de verwachtingen die u had?
2. Hoezo wel/niet?
  - Voorbeelden: Informatieve introductie
  - Inhoud van de theorie
  - Inhoud van de praktijk
  - Kwaliteit van theorie/praktijk
  - Duidelijke protocollen
  - Goede begeleiding tijdens de opleiding
  - Opdoen van kennis en vaardigheden
  - Aanwezigheid van kennis en vaardigheden bij de opleiders
  - Normen en eisen waaraan voldaan moet worden
3. Vindt u de inhoud van de vervolgopleiding van belang voor de beoordeling van de vervolgopleiding?
4. Waarom wel/niet?

74

### **Opbouw van de opleiding**

1. Kunt u aangeven wat u vindt van de opbouw van de vervolgopleiding?

Voorbeelden:

- Verdeling theorie en praktijk
  - Verdeling van de tijd die doorgebracht wordt in een academisch ziekenhuis of een perifeer ziekenhuis
  - Onderwijsprogramma
  - Tijd voor onderwijs
  - Keuzemogelijkheden in de vakken die gevolgd kunnen worden (aanbod)
2. Hoezo?
  3. Vindt u de opbouw van de opleiding van belang voor de beoordeling van de opleiding?
  4. Hoezo wel/niet?

### **Zorgzaamheid voor het individu**

1. Had u van tevoren verwachtingen over de manier waarop er naar u zou worden gekeken binnen de vervolgopleiding?
2. Waardoor zijn deze verwachtingen veroorzaakt?
  - Persoonlijke eigenschappen
  - Persoonlijke behoeften
  - Eerdere ervaringen

- Mond op mond reclame
  - Anders, namelijk.....
3. Komen deze verwachtingen overeen met de ervaringen die u tot dusver heeft met de vervolgopleiding?
  4. Hoezo wel/niet?

Voorbeelden:

- Geen nummer maar een persoon
- Gevoel van betrokkenheid
- Kijken naar individuele verschillen tijdens de vervolgopleiding
- Eerlijke en objectieve kijk per individu
- Wederzijds respect
- Gericht op lerende of werkende?
- Inlevingsvermogen
- Mogelijkheid tot eigen inbreng?

5. In hoeverre vindt u het belangrijk dat er naar u om wordt gekeken als individu?

#### **Werving en financiële steun**

1. In hoeverre speelt de financiële steun een rol voor de bepaling van de tevredenheid van de vervolgopleiding?
2. Bent u tevreden over de financiële steun die geleverd wordt?
3. Hoezo wel/niet?

Voorbeelden:

- Betalingsmogelijkheden
- Aanvraag mogelijkheden voor een studiebeurs
- Kosten voor de vervolgopleiding komen overeen met de kennis die opgedaan wordt

4. Had u bepaalde verwachtingen over de financiële steun?
5. Waardoor zijn deze verwachtingen veroorzaakt?

- Persoonlijke eigenschappen
  - Persoonlijke behoeften
  - Eerdere ervaringen
  - Mond op mond reclame
  - Anders, namelijk.....
6. Bent u tevreden over de mogelijkheid die wordt geboden om deze vervolgopleiding te volgen?

#### **Autonomie**

1. Kunt u aangeven of u tevreden bent met de hoeveelheid autonomie waarover u beschikt binnen de vervolgopleiding?

Voorbeelden:

- Verantwoordelijkheid
- Zelfstandigheid
- Samenwerking
- Eigen invulling geven aan bepaalde aspecten van de vervolgopleiding

2. Vindt u een vorm van autonomie belangrijk bij de beoordeling van de vervolgopleiding?
3. Had u van tevoren verwachtingen over de mate van autonomie?
4. Waardoor zijn deze verwachtingen gevormd?

- Persoonlijke eigenschappen
- Persoonlijke behoeften
- Eerdere ervaringen
- Mond op mond reclame
- Anders, namelijk.....

8. Komen deze verwachtingen overeen met de ervaringen die u tot dusver heeft opgedaan binnen de vervolgopleiding?

#### **Arbeidscondities**

1. Bent u tevreden over de arbeidscondities binnen de vervolgopleiding?
2. Hoezo wel/niet?

Voorbeelden:

- Werktijden/roosters
  - Salaris
  - Secundaire arbeidsvoorwaarden
  - Oneigenlijke taken
  - Opleidingsmogelijkheden
  - Werkbelasting
3. Spelen de arbeidscondities een rol bij de beoordeling van de vervolgopleiding?
  4. Had u van tevoren verwachtingen over de arbeidscondities?
  5. Waardoor zijn deze verwachtingen gevormd?

- Persoonlijke eigenschappen
- Persoonlijke behoeften
- Eerdere ervaringen
- Mond op mond reclame
- Anders, namelijk.....

#### **Fysieke factoren**

1. Had u van tevoren verwachtingen over de fysieke factoren?
2. Waardoor zijn deze verwachtingen veroorzaakt?

- Persoonlijke eigenschappen
- Persoonlijke behoeften
- Eerdere ervaringen
- Mond op mond reclame
- Anders, namelijk.....

3. Komen deze verwachtingen overeen met de ervaringen die u tot dusver heeft opgedaan binnen de vervolgopleiding?
4. Hoezo wel/niet?

Voorbeelden:

- Steunpunten

- Secretariaten
- Servicepunten
- Personeelskantine
- Bibliotheek
- Omkleedmogelijkheden
- Apparatuur
- Personeel binnen de vervolgopleiding
- Studieruimten
- Skillslab
- Accommodatie
- Lesmateriaal
- Handleidingen
- Computerfaciliteiten

5. Vindt u de fysieke factoren van belang voor de beoordeling van de vervolgopleiding?
6. Hoezo wel/niet?

Overige vragen:

1. Werkende of lerende? Waarom?
2. Verwachtingen en ervaringen komen met elkaar overeen. Hoezo wel/niet?
3. Ontbreken er dimensies? Zo ja welke?

Tenslotte:

Kunt u per dimensie aangeven wat de belangrijkheid ervan is indien u de vervolgopleiding beoordeelt?

1= onbelangrijk, 2= vrij onbelangrijk, 3= neutraal, 4= beetje belangrijk, 5= heel belangrijk

		1	2	3	4	5
Veiligheid en betrouwbaarheid	0	0	0	0	0	
Advies		0	0	0	0	0
Inhoud van de vervolgopleiding	0	0	0	0	0	
Opbouw van de vervolgopleiding	0	0	0	0	0	
Zorgzaamheid individu		0	0	0	0	0
Opleidingsklimaat		0	0	0	0	0
Werving en financiële steun		0	0	0	0	0
Autonomie		0	0	0	0	0
Arbeidscondities		0	0	0	0	0
Fysieke factoren		0	0	0	0	0

