

Klanttevredenheidsonderzoek

PostMDopleidingen

19-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PostMDopleidingen vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				13%	87%
Opleidingsprogramma				13%	87%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				25%	75%
Trainingsmateriaal			25%	62%	13%
Accommodatie②					
Natraject③				25%	62%
Organisatie en Administratie				25%	75%
Relatiebeheer④				38%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten vertellen dat zij al langere tijd naar tevredenheid zaken doen met PostMDopleidingen, als het gaat om maatwerkopleidingen. Anderen zijn door een relatie of de leidinggevende geweest op de opleidingen van dit instituut. Verschillende redenen worden gegeven om ook daadwerkelijk te kiezen voor een opleiding bij dit instituut, waaronder: het kunnen leveren van maatwerk, de goede ervaringen in het verleden, het passende aanbod en de hoge kwaliteit. Enkele citaten op dit gebied: "We hebben drie partijen uitgenodigd op zoek naar een post-hbo opleiding en hun programma was langer dan bij de anderen. Het was een complexe mix met een goed stuk praktijk. Het feit dat het een leerproces was in combinatie met de praktijk sprak aan", "Meerdere collega's hadden deze opleiding al eerder gevolgd", "Ze kennen onze organisatie en wat wij nodig hebben" en "We zijn heel tevreden over de samenwerking en de inhoud van hun aanbod."

In het voortraject wordt overleg gevoerd met de klant om de opleidingsvraag en de speciale wensen helder te krijgen om zo een voorstel te kunnen doen voor een passende opleiding. Men is goed te spreken over de werkwijze van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het programma van de opleidingen voldoet aan de wensen van de referenten en dat resulteert bij allen in een positieve score. We hebben hier te maken met maatwerktrajecten en de referenten zijn van mening dat er in het programma de ruimte werd geboden om het nodige maatwerk te leveren. Ter illustratie: “Er was een informatieboekje over de inhoud en ze hadden verder een duidelijk verhaal dat goed bij ons paste” en “Het programma was voldoende duidelijk voor de deelnemers met een hele goede toelichting en een informatiefolder. In het programma kon je ook je eigen keuzes maken.” De kosten van de opleiding zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de uitvoering van de maatwerkopleidingen. Meerdere respondenten spreken over een opleiding die in de COVID-periode gedeeltelijk online gehouden moest worden en dat heeft niet hun voorkeur. Verder vinden zij dat de opleidingen inhoudelijk goed in elkaar zitten met ook de nodige flexibiliteit om in te spelen op de behoefte binnen de groep. Enkele uitspraken: “Het lastige was dat na de eerste fysieke les de volgende twee of drie lessen digitaal werden gehouden door de coronamaatregelen. Daarna kon het gelukkig weer fysiek, maar dat heeft wel invloed op de groepsvorming. Ik heb leren nadenken over mezelf, over wat ik wil en over wat ik kan. Ik sta nu sterker in mijn schoenen en er zijn onzekerheden weggehaald door het leren over de manieren van leidinggeven. Aan het einde was in de vorm van een metafoer de rups een vlinder geworden”, “Het heeft mij veel gebracht op het vlak van emoties en zelfreflectie op het gebied van leiderschap. Er werd je ook een spiegel voorgehouden. Ik vond het wel pittig met veel leeswerk maar ook met goede begeleiding”, “Er was een goede balans tussen de theorie en de praktijk en de inhoud sloot goed aan op de behoefte”, “We hebben een grote groep medewerkers bij hen laten opleiden en de geluiden waren heel positief. Ze vonden het wel pittig en voelden zich uitgedaagd in een niet gemakkelijke vak. In het begin was er een digitaal portal met opdrachten dat in de loop van de tijd is versimpeld. Ze waren bereid om het programma aan de hand van de nieuwe ervaringen en voortschrijdend inzicht bij te stellen” en “Ook van de collega’s heb ik gehoord dat ze het heel leerzaam hebben gevonden. De theorie was interessant met goede uitleg en veel aandacht van de docenten. Je leert hoe het is om een groep te leiden.”

Opleiders

Uit de vraaggesprekken komt tevredenheid en grote tevredenheid naar voren over de kwaliteit van trainers die worden ingezet voor de opleidingen. Men noemt hen professioneel en vakkundig. Ook de betrokkenheid en de aandacht voor de signalen uit de groep worden als sterke punten genoemd. Enkele citaten ter illustratie van de positieve beoordeling: “Ze zijn heel toegankelijk en geven prima begeleiding. Ze denken vooraf mee over onze opdrachten en lezen zich van tevoren goed in. Het is een groepsding en het is fijn hoe ze iedereen erbij betrekken en de kans geven om mee te doen”, “Ik heb meerdere trainers meegemaakt en het zijn ervaren docenten. Ze hebben zelf ook ervaring in de praktijk en geven goede ondersteuning door alle vragen op een goede manier te beantwoorden”, “Het zijn specialisten op het vakgebied en onderwijsdocenten met de nodige praktijkervaring” en “In het begin hadden we twee trainers en op een bepaald moment kies je voor een bepaalde richting en dat wordt dan begeleid door een specifieke docent. De kwaliteit was prima.”

Trainingsmateriaal

De meerderheid van de respondenten laat zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt gesproken over een online omgeving, waarin de benodigde informatie te vinden is. Ter illustratie: “Naast de powerpointpresentaties hadden we boeken waarin we over bepaalde onderdelen moesten lezen en die vond ik erg interessant. Daarnaast had je per les een reader ter voorbereiding”, “Het bestond uit veel opdrachten en digitaal lesmateriaal met filmpjes en de presentaties. Online stond de hele planning van de opleiding, zodat je wist wat er op een lesdag werd behandeld” en “We hadden twee lesboeken en na de les huiswerk voor de volgende bijeenkomst met opdrachten en artikelen.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij graag nog wel een gedeelte op papier aangeleverd had gezien. Nu was alles online beschikbaar. Een ander vond het online materiaal dat je dan zelf eventueel kunt uitprinten samen met twee boeken wel heel veel lesstof en kiest daarom voor een score drie.

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompany maatwerkopleidingen en er wordt dan ook geen score gegeven voor de accommodatie.

Natraject

Bij een van de respondenten is het maatwerktraject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om dit onderdeel te beoordelen. Bij de anderen heerst tevredenheid over het natraject van de training. De opleidingen worden afgesloten met een certificaat/ bewijs van deelname. Ter illustratie: "Aan de hand van de eindopdracht werd het certificaat toegekend" en "Met een feestelijk moment met een hapje en een drankje werden de certificaten uitgereikt." Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd in de vorm van een evaluatie en ook met de opdrachtgever wordt naderhand de training doorgenomen. "Met de cursisten wordt zeker geëvalueerd. Met mij wordt in ieder geval jaarlijks over de afgenomen trainingen gesproken en met de manager van de afdeling wordt regelmatig gesproken over de vorderingen", vertelt een van de geïnterviewden. Op de vraag naar het stukje nazorg na afloop van de opleiding vertellen meerdere geïnterviewden dat ze naderhand geen gebruik hebben hoeven maken van ondersteuning. Ze zijn echter van mening dat dit bij PostMDopleidingen wel goed zit, omdat er wordt gewerkt met betrokken en klantgerichte trainers. Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn behaald met de opleidingen. Een van hen plaatst in dit kader nog wel de opmerking dat hij het jammer vond dat er maar één verdiepingstraject gekozen kon worden.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat zij te maken hebben met een professioneel opleidingsinstituut. PostMDopleidingen heeft de organisatie en administratie van de opleidingen goed op orde. De bereikbaarheid wordt goed en snel genoemd. Er wordt correct gereageerd op vragen van de klant. "We hadden vaste aanspreekpunten en zowel met de docent als met de directie konden we snel schakelen", aldus een tevreden respondent. De communicatie is helder en alle informatie rondom de opleiding is ruim op tijd beschikbaar voor de deelnemers. Illustratief zijn de volgende citaten: "Je kunt inloggen op de site en op een eigen pagina kun je alle informatie vinden" en "Bijvoorbeeld in de coronatijd zijn de lessen tijdelijk uitgesteld en vervolgens een tijdje online gegeven. Daar werd duidelijk over gecommuniceerd." Ook op het gebied van de flexibiliteit heerst bij de respondenten tevredenheid. Men spreekt over goed luisteren naar de klant en daarop acteren. "Het was best wel een klus om een planning te maken met de vele cursisten. Het was een puzzel maar het stagneerde nooit", geeft een van hen aan. De gemaakte afspraken worden nagekomen en ook de facturatie verloopt naar wens.

Relatiebeheer

Bij twee referenten wordt de relatie niet actief onderhouden door het instituut. Zij geven geen score met daarbij de opmerking dat zij ook geen behoefte hebben aan initiatieven op dit gebied van het instituut. De anderen laten zich positief uit over de manier waarop PostMDopleidingen vorm geeft aan het relatiebeheer. Ter illustratie: "Ik zie wel mailings en ik trek zelf wel aan de bel als ik hen nodig heb", "We hebben een regelmatig en prettig contact", "Ze houden mij op de hoogte van hun aanbod aan opleidingen" en "Ze hebben na afloop gemaild en zijn ook nog bij ons langsgeweest."

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier van de geïnterviewden hebben de prijs van de maatwerktrainingen niet vergeleken met andere opleidingsinstituten en vinden het daarom moeilijk om een oordeel te geven op dit onderdeel. Zij onthouden zich van een score. De overige respondenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij PostMDopleidingen. Zij hebben het over marktconforme prijzen en ze menen dat ze waar voor hun geld krijgen. Enkele citaten: "Ik vind het goed. Ook vergeleken met andere aanbieders komen ze er prima uit" en "Voor de kwaliteit die ze bieden vind ik het een goed tarief."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen positief tot zeer positief over de uitvoering van de maatwerkopleidingen. Ook over de samenwerking met het instituut in het traject heerst tevredenheid. Als sterke punten worden genoemd: de prettige samenwerking, het goede contact, het echte maatwerk, de flexibiliteit en de kwaliteit van de trainers. Enkele citaten over de pluspunten: “Ze sluiten heel goed aan bij de vraag en behoefte van de organisatie en spelen ook heel goed in op speciale vragen. Ze denken mee en werken vanuit een co-creatie”, “Het is hun combinatie van het bieden van echt onderwijs met de praktijk en met name de verbinding daartussen”, “Ze hebben goed geluisterd naar onze input. Ze maken daarop aanpassingen en vragen ook regelmatig feedback”, “De manier van lesgeven is heel fijn met veel interactie. Het is niet alleen lezen in een boek. Ze komen ook met dingen uit de praktijk, waar je iets aan hebt” en “Je kunt jezelf ontwikkelen doordat je in de opleiding voor een bepaalde richting kunt kiezen. Dat vind ik heel prettig.” Een van de geïnterviewden heeft nog wel als aandachtspunt de studiebelasting. Naar zijn mening hebben de docenten het idee dat hun onderwerp het belangrijkste. Hij vindt dat ze wel wat flexibeler mogen zijn daarin omdat hij de opleiding als best pittig beschouwt. Een ander merkt als tip op dat fysieke lessen zijn voorkeur hebben boven online lessen. Een derde referent meent dat het best wel een kleine organisatie is, wat je kwetsbaar kan maken op het gebied van de continuïteit. Volgens hem is er naast de contactpersoon voor de administratie nu één vaste contactpersoon die echt altijd bereikbaar is. Men is bereid om PostMDopleidingen aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		30%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie		20%		60%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer②				30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten hebben de opleiding bij PostMDopleidingen aangeboden gekregen door de werkgever. Anderen hebben zelf op het internet gezocht naar een geschikte opleiding of zijn door een collega op dit instituut gewezen. Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede ervaringen van anderen, het passende aanbod en het prettige contact in het voortraject. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ik zocht een opleiding in Rotterdam of omgeving en er was een goede 'klik' tijdens het kennismakingsgesprek", "Ze zitten in de regio en ze hebben avondbijeenkomsten in de buurt", "De opleiding paste prima bij mijn nieuwe functie" en "Ik kreeg snel een reactie op mijn aanvraag en het contact was prettig met een duidelijke uitleg van de trainer en het secretariaat." De meerderheid van de referenten laat zich dan ook positief uit over het voortraject bij PostMDopleidingen. Een van hen is niet tevreden over het voortraject. Dat heeft te maken met de naamsbekendheid van het instituut. Vooraf werd hij niet getriggerd om voor dit instituut te kiezen. Toen hij alsnog in gesprek ging met de contactpersoon van PostMDopleidingen, was dat zo'n prettig gesprek dat hij daardoor voor dit instituut heeft gekozen.

Opleidingsprogramma

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over het programma van de opleidingen. Volgens de referenten staat op de website een duidelijk verhaal over de inhoud van de opleiding en de toelatingseisen. De lijnen met het instituut zijn kort voor aanvullende informatie. Enkele citaten op dit gebied: “Ze zijn heel benaderbaar voor als je nog wat meer informatie wilt”, “Van mijn collega’s had ik de nodige informatie gekregen over het programma en ook via de e-mail van het instituut” en “Het programma met de verschillende modules sprak mij aan.” De kosten van de opleiding zijn vooraf duidelijk en zijn te vinden op de website van het instituut.

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgevers als de cursisten. Men spreekt over kleine groepen, individuele aandacht en veel interactie in de uitvoering. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Ik ben heel positief. Het sloot een-op-een aan op de praktijk en wat ik wilde leren. Ze hadden een helder verhaal. Het heeft mij geleerd hoe ik mensen mee kan krijgen en het is goed toepasbaar in mijn werk”, “De coronatijd zorgde wel voor een uitdaging, want de opleiding was geënt op het samenkomen. Daar hebben ze wel een mouw aangepast. Van oorsprong was het fysiek en daar hebben ze een hybride vorm van gemaakt”, “Ik vond het een supergoede opleiding met goede inhoud en kundige docenten. De opleiding tot mantelzorgmakelaar stond nog in de kinderschoenen en aan het begin van de coronamaatregelen is de pilot gedeeltelijk online gebeurd. Er werd gewerkt in groepjes en subgroepjes en aan de hand van de feedback zijn er dingen verbeterd. Het was wel zo dat ik meer duidelijkheid wilde over het overzicht van het huiswerk en de opdrachten. Ik had moeite om aan het systeem te wennen. Het materiaal was moeilijk te vinden en ook de volgorde in de periode, want het stond door elkaar. Sindsdien is het systeem wel verbeterd”, “Het heeft gezorgd voor een hele leuke baan. Ik ben voor mezelf begonnen. Het heeft mij heel veel inzicht in mezelf gebracht met mijn valkuilen. Ook heb ik er leuke contacten aan overgehouden met medestudenten en oud-docenten”, “Ik was er heel blij mee. Ik werk al vele jaren op dit gebied en dingen waren dan ook wel herkenbaar. Nu heeft het mij door de modellen een theoretische verdieping gebracht en het sloot prima aan bij mijn verwachtingen”, “Ik vond het interessant, leuk en goed te doen. Ik heb veel inzicht gekregen in het bedrijf, de achtergrond, de strategie en de visie en missie” en “Het was heel fijn om daar te zitten met een groep mensen met dezelfde functie maar in een andere setting. Er was ook ruimte voor eigen ervaringen en wat ik heb geleerd is goed toepasbaar in mijn werk.” Een van hen plaatst bij de opleiding Bedrijfskunde een opmerking over de modulaire opbouw van de opleiding en de logica van de volgorde.

Opleiders

De respondenten zijn in meerderheid goed te spreken over de kwaliteit van de opleiders van PostMDopleidingen. Ze spreken over grote deskundigheid en ook de benodigde didactische kwaliteit bij de docenten. Ook de betrokkenheid en de goede benaderbaarheid worden naast de nodige praktijkervaring als pluspunten genoemd. Enkele citaten: “De docenten wisten een hele enthousiaste en open sfeer te creëren, waardoor je zin kreeg om verder te gaan”, “De een ligt je wat meer dan de ander, maar ze zijn allemaal vakkundig en bedreven in het lesgeven”, “Ik heb meerdere trainers meegemaakt en ze hebben verschillende manieren van lesgeven, maar de kwaliteit is altijd erg hoog”, “Het zijn goede docenten die ervaring hebben opgedaan in het bedrijfsleven of daar nog in werkzaam zijn. Buiten de lessen zijn ze goed bereikbaar op hun mobiele nummer en ze geven in de les ook voldoende ruimte om vragen te stellen” en “Zelfs droge lesstof weten ze goed te brengen. Je kunt merken dat ze echt uit de praktijk komen en daardoor met goede voorbeelden komen.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat er wel verschil was tussen de docenten op het gebied van goede voorbereiding en een stukje passie voor het vak. Bij een enkeling was er op dat punt wel een verbeterpunt.

Trainingsmateriaal

Bij de meeste referenten heerst tevredenheid over de kwaliteit van het lesmateriaal. Er wordt gesproken over lesmateriaal in een digitale omgeving met daarin ook de presentaties van de verschillende modules en bijvoorbeeld ook artikelen en illustratieve YouTube filmpjes. Men vindt de kwaliteit van het trainingsmateriaal goed. Als voordeel wordt ook genoemd dat het materiaal van tevoren beschikbaar is en dat men naderhand nog enige tijd kan beschikken over het lesmateriaal in de online omgeving. Een van de geïnterviewden geeft een score drie voor dit onderdeel, omdat er volgens hem te veel lesmateriaal was in de vorm van online materiaal en boeken waar je zelf dan maar een keuze uit moest maken. Een ander merkt op dat er soms wat verouderd materiaal tussen het lesmateriaal zit.

Accommodatie

De kwaliteit van de accommodatie wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld. Zij spreken over een accommodatie die goed bereikbaar is met eigen vervoer en het openbaar vervoer. Ook de parkeergelegenheid op de locatie is voldoende. Ter illustratie: "Het is op kruipafstand van het treinstation", "Naast de online sessies kwamen we eens in de twee maanden fysiek bij elkaar en alles was prima verzorgd op de locatie met goede lesruimte, koffie, thee en water en met iets lekkers voor tussendoor. Ook lag er keurig schrijfgerei voor iedereen", "De eerste locatie was van goede kwaliteit, maar de tweede accommodatie zag er niet zo goed uit. Het was een kleine groep en toen zijn we voor de laatste module uitgenodigd bij de docent op kantoor" en "Het waren prima ruimtes met de nodige voorzieningen, zoals een digiboard." Twee van de geïnterviewden zijn niet tevreden over de accommodatie die door PostMDopleidingen is verzorgd en geven een score twee. Ze spreken over een redelijk verouderde accommodatie met te lage temperatuur in de lesruimte en koffie van slechte kwaliteit.

Natraject

Over de werkwijze in het natraject laten allen zich tevreden uit. De opleidingen worden afgerond met een bewijs in de vorm van een certificaat. Er moest voldoende inspanning worden getoond en er werden volgens de geïnterviewden verslagen gemaakt die op tijd moesten worden ingeleverd. Sommigen spreken over het bijhouden van een portfolio en het geven van een presentatie. Ter illustratie: "Er werden best wel hoge eisen gesteld en dat vind ik ook terecht" en "Na het positief afronden van de opdrachten kregen we een certificaat." Op het gebied van evaluatie en feedback vertelt men dat gebruik werd gemaakt van evaluatieformulieren na afloop van de modules en dat ook na de les nog even door de docent mondeling feedback werd gevraagd. "Halverwege was er een evaluatieformulier in de online omgeving en ook aan het einde van een module werd klassikaal geëvalueerd", aldus een van de geïnterviewden. Op het gebied van de nazorg vertelt men dat de docenten na afloop altijd nog goed te bereiken zijn en bereid zijn tot een stukje ondersteuning en het beantwoorden van vragen. Enkele citaten: "Er is zeker ruimte om nog vragen te stellen en dat is ook gebeurd. Daarnaast kon ik tot voor kort ook nog in de digitale omgeving om naar informatie te zoeken" en "Zowel de docenten als de coördinator van de opleiding zijn altijd nog te benaderen met vragen." Men is tevreden over het bereiken van de gestelde doelen met de opleiding.

Organisatie en Administratie

Voor de organisatie en administratie van het instituut worden alleen maar positieve beoordelingen gegeven. Het instituut is via de telefoon goed te bereiken en reageert snel op vragen via de e-mail. Ook het contact met de docenten verloopt volgens de geïnterviewden soepel. Enkele uitspraken op dit gebied: "Over de inhoud van de modules hebben we contact met de vakdocenten. Daarnaast hebben ze een contactpersoon op het organisatorisch vlak die heel goed bereikbaar is en ook de contactpersoon van de administratie reageert snel op vragen" en "We hebben de 06-nummers van de verschillende mensen en daardoor kunnen we snel schakelen. Met name het contact met het secretariaat loopt heel goed." Men noemt de communicatie vanuit het instituut over de opleiding helder. Er wordt ook gezorgd dat de informatie over de lessen op tijd bij de cursisten is. Ter illustratie: "Bijvoorbeeld toen de locatie van de training veranderde, werd daarover goed gecommuniceerd via de telefoon en e-mail" en "Je kunt inloggen op de online omgeving en dan is alle informatie voor het hele kwartaal al beschikbaar." De referenten die daar zicht op hebben geven aan dat de facturen kloppen met de prijsopgave vooraf. Men is van mening dat PostMDopleidingen zich netjes aan de afspraken houdt en ook voldoende flexibiliteit toont, als dat nodig is. "Het is onvermijdelijk dat je in een opleiding met ziekte te maken kunt krijgen van de docent of de cursist en dan wordt door hen flexibel gekeken naar de opties", geeft een van hen aan. Alles bij elkaar spreekt men over een instituut dat de zaken goed voor elkaar heeft.

Relatiebeheer

Bij vijf van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer door het instituut. Zij vinden dit prima en hebben geen behoefte aan initiatieven van het instituut op dit gebied. Zij weten PostMDopleidingen te vinden als er weer behoefte is aan een opleiding. De rest laat zich tevreden uit over de wijze waarop door PostMDopleidingen de relatie met de klant wordt onderhouden, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Ik volg hen op LinkedIn en zo houden ze mij op de hoogte", "Ze sturen gelukkig niet allerlei mails met reclame, maar ze sturen wel berichten die gericht zijn op onze behoefte" en "Ze hebben nog wel contact gezocht over het nieuwe aanbod aan opleidingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding in vergelijking met soortgelijke instituten en geven om die reden geen score voor dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij PostMDopleidingen. Enkele citaten over dit onderwerp: "Het is waar voor je geld", "Ik heb ook naar een ander instituut gekeken en daar was de opleiding duurder. Dus ik vind het prima", "Ik ben niet zo thuis in de prijzen van opleidingen maar ik vind het zelf de prijs waard" en "Het is wel duur maar voor dit soort opleidingen is hun prijs normaal en marktconform." Een van hen merkt op dat voor hem het prijsverschil tussen de opleiding geheel op locatie en de hybride vorm wel wat groter had gemogen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen en de samenwerking met het instituut rondom de uitvoering. Uit de vraaggesprekken komen onder andere als sterke punten naar voren: de benaderbaarheid van de docenten en de organisatie, de praktijkgerichtheid van de opleidingen, de kwaliteit van de trainers en de betrokken en professionele organisatie. Enkele uitspraken ter illustratie: "Het was een verzameling teamleiders van verschillende organisaties die aan de hand van de leidraad aan de slag ging. Er was daarbij veel ruimte om te oefenen", "Sterk vond ik hun persoonlijke benadering in het voortraject en ook het prettige contact met de trainers en de coördinator tijdens de studie", "De docenten hebben veel ervaring en weten echt heel veel van het onderwerp", "Leuk was dat er mensen van verschillende bedrijven zaten en er ruimte was voor discussie en het delen van ervaringen", "Ze laten je heel goed de verdieping ingaan", "De docenten komen uit de praktijk en kunnen die ervaring omzetten in een goede les" en "Het was een post-hbo opleiding, maar het was niet heel theoretisch maar juist ook praktijkgericht." Een van hen vertelt dat je op voorhand al het lesmateriaal kreeg en zijn advies is om dit per periode aan te leveren. Een ander geeft aan dat tegen het einde van de opleiding twee lessen dicht op elkaar waren gepland en hij had liever wat meer ruimte daartussen gezien. Een derde referent zou graag zien dat er een soort nascholing komt om bij te blijven op het gebied van de wetgeving in de jeugdhulp. Men is bereid om de opleiding bij PostMDopleidingen aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met PostMDopleidingen op 19-04-2023.

Algemeen

PostMDopleidingen beschikt over ruime ervaring in het onderwijs. Het opleidingsbureau is voortgekomen uit de post-hbo-activiteiten van Hogeschool Rotterdam en richt zich op de zakelijke markt. Sinds 2014 is het bureau zelfstandig en werkt men nauw samen met de hogeschool. Het opleidingsbureau zet zich in voor professionals, managers en adviseurs uit zowel de profit als non-profitsector. Zo verzorgt men post-hbo opleidingen en maatwerktrajecten op het gebied van management en gezondheidszorg en helpt men deelnemers met het maken van een nieuwe stap in hun loopbaan. Het bureau streeft ernaar een duurzame relatie op te bouwen. Door de directe relatie met Hogeschool Rotterdam beschikt PostMDopleidingen over actuele kennis en brede deskundigheid. Het bureau vormt als kennisinstelling een belangrijke schakel tussen onderwijs en bedrijfsleven. Opleidingen worden verzorgd door opleiders en docenten van de Hogeschool Rotterdam en gastdocenten uit de beroepspraktijk. Eén van de belangrijkste waarden van PostMDopleidingen is dat de realiteit en toepassing van kennis altijd centraal staan. Enkele opleidingen geven vrijstelling binnen de hbo-opleidingen van Hogeschool Rotterdam. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerkopleidingen en de trainingen met open inschrijving. Het gesprek vond plaats met de heer Wim Post (Directeur).

Kwaliteit

PostMDopleidingen heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Het bureau gelooft in 'customer intimacy', waarbij het opbouwen van een vertrouwensband met de klant als zeer belangrijk wordt gezien. PostMDopleidingen weet wat er speelt bij de klant en weet daarop te anticiperen. Het bureau bewaakt de kwaliteit van de opleidingen en trainingen aan de hand van diverse evaluaties. Op basis van deze kwaliteitsmetingen worden eventuele opmerkingen en verbeterpunten opgepakt. Alle trainers die door het bureau worden ingezet hebben een goede feeling met de praktijk. Samen met het brede netwerk van externe gastdocenten worden de opleiders door opdrachtgevers en cursisten als een meerwaarde gezien voor de opleidingstrajecten.

Continuïteit

Veel organisaties weten PostMDopleidingen te vinden en het bureau is tevreden met de organische groei. Het bureau heeft een stabiele positie opgebouwd en is inmiddels breed actief. Men besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling van het trainingsmateriaal en volgt ontwikkelingen in de markt op de voet. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van PostMDopleidingen. De wijze waarop de programma's tijdens en na de COVID19-pandemie zijn opgepakt stemt hen tevreden. PostMDopleidingen onderhoudt via 'natuurlijke' contactmomenten de relatie met de klant. Men toont zich betrokken, geïnteresseerd en probeert zich te verplaatsen in de klant. De betrokken werkwijze van en de bekendheid met de doelgroep zijn onderscheidende kenmerken. Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van opdrachtgevers en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van PostMDopleidingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

PostMDopleidingen verzorgt opleidingen en maatwerktrajecten op het gebied van management en gezondheidszorg. Kenmerkend is de verbinding met de praktijk waarin actuele inzichten uit de theorie zijn verwerkt. Een certificaat van PostMDopleidingen geeft toegang tot een breed scala aan opleidingen van Hogeschool Rotterdam op bachelor- en masterniveau. Het bureau pakt opleidingsvragen professioneel aan en denkt mee met de ontwikkelvraag. De grote deskundigheid van de docenten is een belangrijke factor in de dienstverlening van het bureau. Met betrekking tot opleiding en training speelt de directeur van het bureau een centrale rol. Hij is nauw betrokken bij intakegesprekken, de contacten met zowel opdrachtgevers als cursisten en docenten, de afstemming van het programma, de uitvoering en de evaluatie van de opleiding. De customer intimacy strategie van PostMDopleidingen is gefocust op een langdurige klantrelatie. Men investeert in het opbouwen van klantkennis om deze te kunnen inzetten voor dienstverlening op maat.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo