

Klanttevredenheidsonderzoek

PostMDopleidingen

07-03-2025



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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal		10%		50%	40%
Accommodatie③			20%	30%	
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④				10%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Zes referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van PostMD opleidingen (hierna PostMD te noemen) geeft desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. De keuze voor PostMD wordt onder meer als volgt toegelicht: “We doen al jaren naar tevredenheid zaken. Hun manier van aanbieden past bij onze organisatie”, “We werken al sinds 2005 samen. We hebben een heel goede relatie”, “Er waren twee partijen overgebleven. PostMD had onze voorkeur omdat zij een degelijke en ervaren indruk maakten” en “Ze deden bij ons al de facultatieve middenmanagementopleiding. De geluiden waren positief. De match was goed, qua inhoud en persoon.”

Over het voortraject zijn alle referenten die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden. PostMD verdiept zich in hun optiek goed in de wensen en behoeften van de opdrachtgever: “Naar aanleiding van de gesprekken is er gericht gekeken naar een aanpak die bij onze visie zou passen”, “Zij stellen zich niet op als degene die het weten, maar ze luisteren naar ons”, “Na ieder traject vragen wij de deelnemers uit en worden er aanpassingen gedaan in reactie op onze feedback” en “We kunnen goed overleggen. Ze kennen onze geschiedenis. Ze snappen wat er speelt. Als er een nieuwe strategie is in ons ziekenhuis, weten ze dat.” Iemand voegt nog toe: “Toen we nog onvoldoende deelnemers hadden om te starten, hebben ze voor ons een introductiemodule gemaakt om de wachttijd te bekorten. Heel prettig.” Ook de deelnemers onder de referenten geven aan dat er door PostMD wordt geïnformeerd naar hun wensen. Een referent: “Je krijgt een mail met de vraag waaraan je zou willen werken. Jouw punten worden in de training behandeld.” Over de informatievoorziening en de toezending van materiaal is men goed te spreken: “De aanmelding en de communicatie verlopen duidelijk, snel en goed” en “Je ontvangt tijdig alle materiaal en de inlogcodes om in de studieomgeving te komen.” Een referent zet nog wel een kritische noot: “Ik vond het lastig om het materiaal te vinden in de digitale omgeving. Ik heb van mijn medecursisten begrepen dat zij er ook moeite mee hadden.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Ze vinden het programma voldoende duidelijk, kloppend en gedetailleerd. Enkele reacties: “Het programma was heel transparant en compleet” en “Er stond precies in welke modules wanneer werden gegeven. Het klopte goed met de werkelijkheid.” Enkele anderen voegen ieder nog toe: “Het nieuwe curriculum was vrij globaal en moest gaandeweg nog een beetje uitgewerkt worden, maar het was zeker goed” en “Wij herkenden ons voldoende in het programma.” De financiële kant van de zaak is helder en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; één iemand kent een score ‘drie’ toe. Men is goed te spreken over de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: “Het was een mooie balans tussen theorie en opdrachten. Je ging in werkgroepjes uiteen, deed rollenspellen met een acteur en wisselde ervaringen uit. Ook kon je zelf casussen inbrengen”, “Je kreeg relevante opdrachten voor in de werksituatie. Heel prettig”, “Het leukste was dat je met acteurs aan de slag kon. Dan word je toch in een houding gedrukt. Je kunt echt oefenen en krijgt handvatten”, en “Het is best een spannende functie. De theorie over juridische regels geeft de vertrouwenspersonen steun. Tegelijkertijd kunnen ze vragen stellen en casussen inbrengen. Ook wordt er geoefend met presentatievaardigheden.” Ook de interactie met medecursisten voldoet aan de verwachtingen: “Het was best een diverse groep. Het was fijn om dingen met andere cursisten te bespreken. Dat levert veel uiteenlopende informatie op”, “Door met elkaar te sparren, leren de deelnemers van elkaar en voelen ze zich sterker in hun rol” en “Het was heel leerzaam en leuk om collega’s te ontmoeten uit andere werkvlakken en mooie informatie mee te krijgen. Er was veel ruimte om te delen, ook via Teams. Ook werden er wandelingen georganiseerd om elkaar beter te leren kennen.” Er wordt naar de mening van de referenten voldoende gefocust op de individuele cursist: “De groepen zijn klein. Er is genoeg aandacht voor wat er bij jou speelt en moet veranderen” en “Je kon altijd persoonlijk of via de mail persoonlijke vragen stellen.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kanttekening: “De financiële aspecten zijn maar kort besproken”, “Ik hou van bij elkaar komen en sparren, maar het aantal verslagen dat we moesten maken was enigszins overdreven” en “Ik was samen met collega de enige leidinggevende. Het sparren leerde niet heel veel op. Dat maakte dat ik niet echt de diepte in kon gaan. Ze zouden meer naar de samenstelling van zo’n klas moeten kijken.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: “Het ging wel heel veel over gesprekstechnieken. Die soft skills zijn voor mensen met jarenlange ervaring zoals ik niet zo relevant meer. Ik had daarom graag meer over het juridische willen horen. Verder liet de feedback op de opdrachten lang op zich wachten.” Er is genoeg gelegenheid voor evaluatie en aanpassing van het programma: “Er wordt steeds overlegd en ook echt iets met je terugkoppeling gedaan”, “Onze verbeterpunten zijn toegepast. We kregen minder huiswerk en minder lesstof” en “Naar aanleiding van de evaluatie zijn er modellen gezocht die beter bij ons pasten.”

Opleiders

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over de opleiders. Er is veel lof voor hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische kwaliteiten: “De docenten wisten waarover ze het hadden en konden het goed uitleggen. Ook de gastsprekers waren interessant”, “Je merkte aan de manier waarop ze casussen bespraken dat ze veel ervaring hadden”, “De docenten zijn leuk en inspirerend. Ze hebben kennis van zaken en spreken vanuit de praktijk”, “Het zijn allemaal mensen uit de praktijk. De handvatten die ze geven zijn heel praktisch en bruikbaar”, “Ze maken het heel leerzaam maar nemen ook de ruimte voor een grapje” en “Vooral degene die het juridische stuk deed, vond ik erg prettig.” Men vindt dat de docenten voldoende beschikbaar zijn voor de individuele cursist: “Je kon hen altijd mailen en je kreeg altijd antwoord” en “Ze zijn heel benaderbaar.” Iemand voegt nog toe: “De docent begreep de context goed en legde veel organisatiesensitiviteit aan de dag. Hij lag bovendien goed bij de doelgroep.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Van de vier docenten was er één wat te veel aan het woord en was één ander te streng. Je kunt niet verwachten dat 100% van de deelnemers acht uur lang aangehaakt kan blijven.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Een van de docenten bracht verwarring. Zij beweerde andere dingen dan collega’s en beantwoordde vragen vaak met: ‘Het is gewoon zo.’ Ze legde het niet uit.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept bij negentig procent van de referenten (zeer) tevreden reacties op; er wordt één score ‘twee’ toegekend. Het materiaal wordt voornamelijk digitaal aangeboden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Het materiaal is goed verzorgd en inhoudelijk relevant”, “Alle lesmiddelen worden netjes ge-upload” en “Het materiaal was soms wat overvloedig maar over het algemeen erg prettig.” Een overigens tevreden gestemde maakt nog wel een kritische opmerking: “Ik vond de module over financiën wat te dunnetjes.” Een ander, een deelnemer, zegt: “In het begin was het nogal een zoektocht in het portaal. Gelukkig ondersteunden de docenten ons erbij.” Een opdrachtgever maakt in dit verband de volgende opmerking: “De deelnemers klagen dat het portaal ontoegankelijk is, maar de docenten zeggen dat ze gewoon wat beter moeten lezen. Ze sturen de instructie vooraf mee.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “De digitale leeromgeving was heel onoverzichtelijk. Ik was meer dan de helft van de tijd bezig om alles te vinden. De docenten waren niet erg toeschietelijk met hun ondersteuning.”

Accommodatie

Van de vijf referenten die de accommodatie een score toekennen, zijn er drie tevreden; twee anderen geven een score ‘drie’. Enkele tevreden gestemden zeggen ieder: “De lesruimten waren prettig. Eigenlijk was alles wel in orde” en “Alles was aanwezig, koffie, thee en water. Er was genoeg parkeergelegenheid.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De accommodatie had niet zoveel uitstraling. De route ernaartoe was ook druk” en “Het was het allemaal net niet. Het was er soms te koud en soms te warm. Nadat de koelkast was weggehaald werd ons meegebrachte eten te warm. De handdroger leek qua geluidsproductie wel een F16.” Vijf referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie of omdat er in hun situatie sprake was van in-company trainingen.

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In de regel is er sprake van een examen, eindgesprek of -opdracht. Enkele reacties: “We moesten een scriptie schrijven. Het werd goed begeleid. De feedback was relevant”, “Het is goed geregeld. De deelnemers moeten twee casussen uitwerken en inleveren. Ze krijgen een eindgesprek. Er zit een clientvertrouwenspersoon Zorg en Dwang bij als examiner.” Iemand voegt nog toe: “Wij hebben een symposium moeten organiseren. Dat was heel leuk, maar er ging veel werk in zitten. Na onze feedback hebben ze het afgeschaft.” Men is goed te spreken over de wijze waarop er wordt geëvalueerd: “Ik heb een evaluatieformulier aangeboden gekregen”, “Ik heb goed contact met de hoofddocent. Als zij de indruk heeft dat er iets niet goed is met een kandidaat, schakelt ze met mij. Vaak denken we er hetzelfde over” en “Het is maatwerk. We zijn de hele tijd met elkaar in gesprek. Er is veel ruimte om van gedachten te wisselen. Het is continu in ontwikkeling.” Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: “Voor een post Hbo-opleiding is het niveau van de opdrachten niet erg hoog. Je bent bovendien met zijn drieën, dus als de één het niet weet, vult de ander het aan. Je moest het wel heel bont maken om het niet te halen” en “Ik had het evaluatiemoment liever aansluitend op de laatste lesdag gehad. Nu moest ik voor dat half uurtje helemaal naar Capelle komen, terwijl er achteraf niet veel nieuws te melden bleek.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men over het geheel genomen positief: “Je bent met de training goed voorbereid op het manager zijn. Ik kan zeker terugvallen op de theorie”, “Het is een goede basis geweest”, “Ik was al teamleider. Het heeft mij handvatten en verdieping gegeven”, “Ik zit al 22 jaar in het vak. Toch was dit interessant. Het is bovendien goed voor mijn cv”, “Iedereen heeft er wel iets van opgepikt. Mensen snappen bijvoorbeeld beter hoe veranderingen verlopen” en “Ik kan veel dingen goed gebruiken, zoals ‘de aap laten waar hij hoort’. Ik heb van alle modules wel iets meegenomen.” Enkelen zijn iets minder tevreden over het resultaat en zeggen ieder: “Ik heb wel het e.e.a. gemist aan juridische kennis” en “Ik heb er onvoldoende uitgehaald voor mijzelf. Het onderling sparren leverde te weinig op. Ze zouden beter naar de samenstelling van de klas moeten kijken.”

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, kennen allen de organisatie en administratie een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Er is sprake van een vaste contactpersoon op de backoffice. De communicatie en de informatievoorziening zijn over het geheel genomen naar wens. Men is tevreden over de accuratesse en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: “De secretaresse regelt alles. Ze schakelt heel kort met die van mij. De aanmelding is goed geregeld”, “Het lijntje met de backoffice is kort”, “Als nieuwe deelnemer krijg je meteen een bevestiging en alles wat nodig is voor de beroepsregistratie”, “Alles werd op tijd in het systeem gezet. Daar kon je precies zien wat je nog moest doen. Het is goed geregeld” en “Als ze al eens een fout maken, herstellen ze die heel snel.” Enkelen zien ieder nog wel wat reden tot verbetering: “Je moest een beetje lang wachten op de feedback van de docenten op je opdrachten” en “Het uploaden van informatie en het terug kunnen vinden van spullen op de digitale omgeving is niet optimaal.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het digitale platform werkt niet goed. Sommige docenten willen dat niet gebruiken om met de deelnemers te communiceren. Die willen dat je hen mailt. Dat maakt het voor de deelnemers onoverzichtelijk.”

Relatiebeheer

Van de tien referenten kennen alleen de vier opdrachtgevers het relatiebeheer een score toe. Zij tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het persoonlijk contact met de docenten is hun optiek goed. Enkele reacties: “De lessen zijn allemaal bij ons op kantoor. Ik zie de docenten heel vaak. Het contact is goed”, “Ik ben betrokken bij wetsonwikkeling. Ik neem de docenten mee in wat er speelt in Den Haag en houdt hen op de hoogte van de wettelijke ontwikkelingen. Daar hebben zowel zij als wij belang bij” en “Het mooie van PostMD vind ik dat zij niet menen te weten wat goed is voor ons, maar dat ze navraag doen naar wat wij nodig hebben en dat als uitgangspunt nemen.” De zes deelnemers onder de referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, tonen zich er zeer tevreden over. Enkelen zeggen ieder: “Ik heb weinig vergelijkingsmateriaal maar voor mijn gevoel is het wel goed”, “De prijs-kwaliteitverhouding is reëel” en “We hebben van andere aanbieders wel duurdere offertes gehad.” Zestig procent van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van PostMD tonen negen van de tien referenten zich (zeer) tevreden. Er wordt één score 'drie' toegekend, voornamelijk om redenen genoemd bij het onderdeel 'uitvoering'. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, prijst men deze om de praktijkgerichtheid en de focus op individuele ontwikkeling. "Ze geven heel veel persoonlijke aandacht aan de deelnemers", "De individuele doelstellingen dienen als leidraad voor de opleiding. Dat maakt het heel persoonlijk" "Het klassikale onderwijs zoals zij het inrichten, zorgt voor veel persoonlijke vorming. Dat is goed, want het gaat in dit vak niet alleen om kennisoverdracht maar om je functiehouding en wie je bent als persoon", "Ze halen echt alles uit je. Ik worstelde met het feit dat ik nog geen manager was maar wel graag wilde worden. Daar spraken zij over met mij" en "Ondanks dat je in een klas zit, zijn de casussen en opdrachten op je eigen werksituatie gericht. Het ingaan op details zorgt ervoor dat je ook als persoon groeit." Ook het interactieve karakter van de opleidingen roept waardering op: "Door het sparren met elkaar kom je jezelf tegen", "Je neemt even afstand en gaat met elkaar de diepte in", "Het uitwisselen van ervaring zorgt dat de theorie toepasbaar wordt" en "Er is volop gelegenheid om samen te werken. Je hoort hoe een ander het doet. Je haalt veel informatie uit die groepsgesprekken en aan het bespreken van de huiswerkopdrachten." Tot slot toont men zich enthousiast over de docenten: "De docent kan het heel goed aan de theorie koppelen", "De docent had altijd ruimte om af te buigen als er iets heel erg leefde in de groep" en "Ze hebben passie voor je organisatie en de ontwikkeling van je werknemers." Naast deze lovende woorden worden er ook enkele niet eerder genoemde aandachtspunten naar voren gebracht: "De gemiddelde leeftijd van de docenten is boven de zestig. Misschien wordt het tijd voor wat verjonging", "De excursie naar een bedrijventerrein was zinloos. Het paste niet bij de cursus", "De cursus zou meer op maat gemaakt moeten worden. Daartoe zou er vooraf een screening van je voorkennis en ervaring moeten plaatsvinden, en op basis daarvan een splitsing in groepen. Of het zou zo moeten zijn dat je zelf een pakket aan modules kon kiezen" en "Ik was in de verwachting dat je een volwaardig Post-Hbo-diploma zou krijgen, in plaats van alleen een certificaat." Allen bevestigen desgevraagd dat zij genegen zijn om de maatwerkopleidingen van PostMD aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		14%	28%	43%	14%
Opleidingsprogramma				57%	43%
Uitvoering				72%	28%
Opleiders				57%	43%
Trainingsmateriaal			57%	28%	14%
Accommodatie		28%		57%	14%
Natraject			14%	28%	57%
Organisatie en Administratie				86%	14%
Relatiebeheer②			28%		57%
Prijs-kwaliteitverhouding				72%	28%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				72%	28%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van PostMDopleidingen lichten hun keuze voor het instituut onder meer als volgt toe: "Ik had de mantelzorgopleiding al gedaan. De rest van de collega's ging ook door. Het was relatief goedkoop en met de kennis nog scherp was de stap gauw gezet", "Bij andere aanbieders werd de cursus steeds gecancelld. PostMD was de enige die een combi-opleiding had", "Bij PostMD kon de opleiding voor een groot deel online" en "Wij namen ook al naar volle tevredenheid maatwerk bij hen af."

De meningen over het voortraject zijn enigszins verdeeld. Een kleine meerderheid is tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee neutrale scores toegekend en een 'ontevreden'. De (zeer) tevreden gestemden zijn te spreken over de snelheid van handelen en de toezending van informatie: "De inschrijving ging zonder problemen. Ik kreeg snel de informatie en het programma toegestuurd", "Het verliep allemaal snel en goed. Je werd prima op de hoogte gehouden" en "Je krijgt van tevoren heel veel informatie en lesmateriaal." De neutraal gestemden lichten hun oordeel ieder als volgt toe: "Het duurde best lang voordat de informatie kwam" en "Ik hoorde pas een maand van tevoren dat de datum was verzet." De ontevreden score wordt als volgt gemotiveerd: "We moesten lang wachten tot de opleiding doorging. De locatie was lang onduidelijk."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het geeft naar hun mening voldoende inzicht in de opzet van de opleidingen: “De studiegids is overzichtelijk en compleet”, “Het programma was in overeenstemming met de werkelijkheid”, “Alles stond er duidelijk in” en “Het programma is globaal maar goed genoeg. Het geeft de onderwerpen per dag aan. Ook het aantal studie-uren wordt vermeld.” De prijsopgave is naar het oordeel van de referenten helder en correct.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten (zeer) tevreden. Er is sprake van zowel live als onlineonderwijs. De opleidingen worden ervaren als interactief en afwisselend. Enkele reacties: “Het was enorm interactief. De tijd vloog om. Je kreeg heel concrete doe-opdrachten in de klas. Ik heb er erg veel van geleerd”, “Je kunt volop vragen stellen. Je krijgt veel opdrachten in subgroepjes en praktijkvoorbeelden. Je bent constant bezig”, “Wij horen van de deelnemers dat zij behoorlijk aan het werk worden gezet. Ze vinden het heel praktisch en leuk”, “De opleiding was deels online en deels fysiek. We hadden veel interactie. Je moest bijvoorbeeld steeds huiswerk met elkaar doen” en “Ook de onlinelessen zijn boeiend genoeg. Er worden filmpjes gedeeld en er wordt met elkaar gediscussieerd. Je wordt aangemoedigd om daaraan deel te nemen. De groep was niet zo groot, dus dat werkte goed.” Ook de balans tussen praktijk en theorie is in de optiek van de referenten goed. “Je krijgt meestal eerst een uur theorie. Dit moet je voorbereiden. In het tweede deel van de les bespreek je een casus van de docent. Die legt uit hoe hij er zelf mee is omgegaan”, aldus een referent.

Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot: “Je bent veel tijd kwijt met het maken van presentaties over casuïstiek die steeds op hetzelfde neerkomt. Ik had liever wat meer inhoudelijke discussie gehad, over ondernemerschap, grenzen en praktische mogelijkheden binnen de wetgeving”, “Ik vond het heel zwaar. Je maakte behoorlijk wat studie-uren thuis. Het ging alleen maar over wetten en regels” en “Aan het eerste blok zat kop noch staart. Wetten en deelwetten, alles ging door elkaar. Het ontbrak een beetje aan structuur.” Iemand voegt nog toe: “Je bent voor een deel afhankelijk van je medestudenten. Die in mijn groepje waren niet erg actief. Gelukkig kon ik van groepje wisselen.”

Opleiders

Over de opleiders zijn de respondenten unaniem positief. De opleiders worden geprezen om hun vakkundigheid en praktijkervaring. Ook over hun didactische vaardigheden laten de geïnterviewden zich over het geheel genomen goedkeurend uit. Enkele reacties: “De docenten worden heel goed beoordeeld”, “Beide docenten weten er veel van en kunnen het goed overbrengen”, “De docenten zijn uitzonderlijk goed. Je leert heel veel van hen”, “Ze komen allemaal uit de praktijk en laten merken dat ze hun vak belangrijk vinden. Er zijn erbij die heel kleurrijk kunnen vertellen” en “Ze zijn goed in hun vak. De vakdocent Rechten vertelde het heel goed en leuk, met veel humor. Maar alle docenten zijn goed.” Iemand voegt nog toe: “Sommige docenten zijn heel pragmatisch en anderen meer op de lesinhoud. Dat maakt dat er een goede balans is.” Enkele zetten ieder nog wel een kritische kanttekening: “Sommige docenten vertelden vooral anekdotes. Wat ik bij hen een beetje miste, waren de leermomenten” en “Niet alle docenten waren didactisch even sterk.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt drie van de zeven referenten (zeer) tevreden. De vier overigen kennen ieder een neutrale score toe. De (zeer) tevreden gestemden zeggen ieder: “Het materiaal is handig, goed toegankelijk, goed bij de training passend en compleet”, “Het materiaal was inhoudelijk goed. Alles was digitaal. Er stond ontzettend veel informatie in”, “We kregen bij elke module een hand-out met de opbouw van de les, de leerdoelen en de opdrachten. Verder hebben we links gekregen naar YouTube filmpjes en documentaires” en “De onlineomgeving en het materiaal zijn prima toegankelijk, compleet en goed passend bij de training.”

De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “De onlineomgeving was wat rommelig. De links werkten soms niet en data klopten niet altijd. We hebben dat meerdere keren aangegeven. Ze hebben het gaandeweg wel opgepakt”, “Het lesmateriaal was niet altijd correct. Soms was de lesstof verouderd of stonden er al antwoorden bij de opdrachten”, “De casuïstiek was soms onvolledig en onduidelijk. Links werkten niet altijd en data klopten niet, websites waren opgeheven of een video weggehaald. Het was alsof het materiaal een beetje bij elkaar geraapt was” en “Ik had het fijn gevonden als het materiaal wat meer gebalanceerd was geweest, minder zorginhoudelijk en meer op het ondernemerschap gericht.”

Accommodatie

Vijf van de zeven referenten zijn over de accommodatie (zeer) tevreden; twee anderen tonen zich ontevreden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Het is heel makkelijk te bereiken. Je loopt vanuit station meteen zó door naar het hotel. De leslokalen en de voorzieningen zijn goed”, “Als je van tevoren meldt, heb je een parkeerplek” en “De lesruimte was prima. Alle faciliteiten waren aanwezig. De lunch was goed verzorgd.” Iemand voegt nog toe: “Het hoeft voor mij geen hotel te zijn, als het maar goed bereikbaar is, en als er maar Wifi en koffie is. Dat houdt de prijs laag. Dus ik ben heel tevreden.” De ontevreden gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Er zat geen lunch bij, de beamer werkte niet, de stoelen waren te hard en de klimaatvoorziening was niet optimaal” en “Het was vrij waardeloos. Het was in een ontbijtzaal van een hotel die grensde aan de keuken. Het koffiezetapparaat maakte bovendien een enorme herrie. Ook buiten was een en al lawaai. Er reden zeker zeven keer op een avond ambulances langs met gillende sirenes.”

Natraject

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De examinering verloopt over het geheel genomen naar wens. Deze vindt plaats in diverse vormen: “Je moest in tweetallen een paar casussen uitwerken en bespreken met docenten”, “Naast het doen van examen moesten we ook een symposium organiseren en een reclamespotje maken” en “Er is vanuit de opleiding heel veel aandacht voor en begeleiding bij de eindopdracht. Er komen mooie producten uit waaraan organisaties iets hebben.”

De deelnemers krijgen in de regel evaluatieformulieren ter invulling aangeboden. Ook met de opdrachtgever wordt een paar keer per jaar geëvalueerd. Meerdere deelnemers geven aan de contactgegevens van de docenten te hebben ontvangen om hun na de opleiding nog vragen te kunnen stellen.

De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Wat ik gemist heb, is een terugkomdag of op zijn minst nog even een mailtje. Als je voor de bond voor zorgmakelaars bent, moet je toch proberen contact te onderhouden.”

Over de resultaten van de opleidingen is het merendeel van de referenten positief: “We krijgen positieve verhalen van deelnemers en direct leidinggevend. Deelnemers gaan ook voor vervolgopleidingen. Dat is een goed teken”, “Ik ben nu ingeschreven als zzp’er. Ik ben met deze opleiding voldoende geschoold. Ik ben zo blij dat ik het heb gedaan”, “Ik ben snel wegwijs geworden in het landschap. Ik weet nu hoe alles werkt” en “Ik heb er echt iets aan. Ik word te pas en te onpas gebeld. Ik kan mensen goed helpen.” Eén referent toont zich iets minder enthousiast: “Ik heb het gedaan omdat ik het papiertje nodig had. Ik heb er geen nieuwe inzichten van gekregen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. De bereikbaarheid en de informatievoorziening voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele reacties: “Er is van tevoren een onlinemeeting over het schema, de lessen en de digitale leeromgeving”, “Er is goed overleg tussen de begeleiders van de deelnemers en de docent”, “De aanmeldingen verlopen strak”, “De facturering is goed op orde. Verder horen we nooit dat er problemen zijn” en “De vaste contactpersoon is een topper. Alles loopt gewoon heel goed.”

Relatiebeheer

Van de zes referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er vier zeer tevreden en twee neutraal. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De docenten reageren altijd meteen als ik hen iets vraag”, “As je elkaar spreekt heb je helemaal niet het idee dat er iets verkocht moet worden. Het is vriendelijk, open en eerlijk” en “Ik heb een persoonlijke relatie met de directeur. We sparren eens per twee maanden over de ontwikkelingen bij hen en bij ons. Hij denkt mee en is proactief. Hij kwam bijvoorbeeld met het idee van kant- en klare bedrijfsmodules voor onze zittende managers.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ze benaderen je niet actief voor een vervolgopleiding. Dat vind ik een gemiste kans” en “Ik weet niet wat ze zouden kunnen doen, maar ze tonen na afloop van de opleiding geen interesse meer. Je hebt het idee dat het dan klaar is voor hen.” Eén referent geeft geen score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij alle referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Een greep hieruit: “Het was een hoop geld maar ik had het er graag voor over”, “Ik kreeg korting omdat ik al mantelzorgmakelaar was”, “Er waren drie docenten en de ruimte was prima”, “Ik denk dat voor hetgeen is geleverd de prijs goed is”, “Het is veel goedkoper dan bij andere hogescholen” en “Anderen zijn stukken duurder en we zijn hier heel tevreden.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van PostMDopleidingen. Er is vooral lof voor de inhoudelijk kwaliteit en de praktijkgerichtheid: “Het zijn duidelijke, goed gestructureerde opleidingen”, “De onderwijsinhoud wordt aangepast aan de nieuwste ontwikkelingen”, “Er wordt een goed beeld geschetst van waar je in het werk zoal mee te maken zult hebben” en “Wat het zo waardevol maakt, zijn de verhalen uit de praktijk. Ik kreeg er heel veel energie van.”

Ook de betrokkenheid bij de ontwikkeling van de cursist wordt als pluspunt aangemerkt: “Ze hebben passie voor de ontwikkelingen van mensen en geven persoonlijke aandacht waar nodig”, aldus een referent. Een ander zegt tot slot: “Het feit dat ze gelieerd zijn aan de Hogeschool Rotterdam en kunnen rekenen op die back-up, maakt hen als opleidingsaanbieder extra betrouwbaar.”

Naast sterke kanten zijn er in de optiek van de referenten ook enkele verbeterpunten: “Het gaat heel erg over management skills en soft skills. Er mag wat wel wat meer aandacht naar innovatietechnologie” en “Er was, zeker in het begin, niet helemaal duidelijk wat dit diploma waard is, wat het verschil is tussen een cliëntondersteuner en een mantelzorgmakelaar en of je moet kiezen tussen WMO en intramurale zorg. Dat kan wat eerder en beter duidelijk gemaakt worden.” Desgevraagd tonen allen zich bereid om de open opleidingen van PostMDopleidingen aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met PostMDopleidingen op 07-03-2025.

Algemeen

PostMDopleidingen is voortgekomen uit de post-hbo-activiteiten van Hogeschool Rotterdam en richt zich op de zakelijke markt. Sinds 2014 is het bureau zelfstandig. Wel werkt het bureau nog geregeld met de hogeschool samen. PostMDopleidingen zet zich in voor professionals, managers en adviseurs uit zowel de profit als non-profitsector en verzorgt post-hbo-opleidingen en maatwerktrajecten op het gebied van management en gezondheidszorg. Vanuit de relatie met Hogeschool Rotterdam beschikt het bureau over actuele kennis, brede deskundigheid en heeft het bureau een breed netwerk van zo'n 35 tot 40 docenten opgebouwd. Bij PostMDopleidingen staan realiteit en toepassing van kennis altijd centraal. 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 staan. Opleidingen worden verzorgd door deskundige opleiders, docenten en gastdocenten uit de beroepspraktijk. PostMDopleidingen weet wat er speelt bij de klant en weet daarop te anticiperen. Het verbinden van kennis met casuïstiek is essentieel.

Het bureau bewaakt de kwaliteit van de opleidingen en trainingen aan de hand van diverse evaluaties. Op basis daarvan worden eventuele opmerkingen en verbeterpunten opgepakt.

Alle trainers die door het bureau worden ingezet, hebben goede feeling met de praktijk. De deskundige opleiders en de gastdocenten worden door opdrachtgevers en cursisten als een grote meerwaarde gezien. Nieuwe docenten worden met zorg gekozen uit het netwerk: heeft de docent de benodigde onderwijservaring en sluit de docent aan bij de aanpak van het bureau?

PostMDopleidingen werkt met programmaleiders die een vakgebied onder hun hoede hebben. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleidingen en van de docenten, zij kennen de doelgroepen houden de actuele ontwikkelingen bij. De programmaleider actualiseert het materiaal en zoekt adequate gastsprekers.

Om actueel te blijven is er geregeld sprake van cocreatie met de klant, zoals met Haaglanden Medisch Centrum (HMC) en het Groene Hart Ziekenhuis. Thema's hierbij zijn bijvoorbeeld het Integraal Zorgakkoord (IZA).

Continuïteit

Veel organisaties weten PostMDopleidingen te vinden. Het bureau heeft een stabiele positie opgebouwd en zet in op continuering van de kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van PostMDopleidingen. Het bureau biedt waar nodig een combinatie aan van fysiek en online onderwijs voor klanten met een drukke agenda en relatief lange reistijd.

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

Het bureau streeft naar een duurzame relatie met de klant. Het bureau bouwt vanuit 'customer intimacy' een vertrouwensband op met de klant en houdt de vinger aan de pols. Het bureau ziet dat klanten vragen om opleidingen rond actuele thema's als het IZA, innovatie en de inzet van AI. Ook is er een stijging van de vraag naar scholing rond mantelzorg.

PostMDopleidingen pakt opleidingsvragen professioneel aan en denkt mee met de ontwikkelvraag. De directeur van het bureau speelt bij de trajecten een centrale rol. Hij is nauw betrokken bij intakegesprekken, de contacten met zowel opdrachtgevers als cursisten en docenten, bij de afstemming van het programma, de uitvoering en de bij evaluatie van de opleiding. Hij blijft zich inzetten voor zijn klanten vanuit het opbouwen van een vertrouwensband en met behulp van de gedreven docenten uit zijn brede netwerk.

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