

Klanttevredenheidsonderzoek

PostMDopleidingen

08-04-2021



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	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				17%	66%
Opleidingsprogramma				33%	66%
Uitvoering				17%	83%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal③				50%	33%
Accommodatie④				17%	33%
Natraject⑤				17%	66%
Organisatie en Administratie				17%	83%
Relatiebeheer				33%	66%
Prijs-kwaliteitverhouding				17%	83%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	66%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de incompanyopleidingen die PostMDopleidingen recentelijk heeft uitgevoerd werkten zes opdrachtgevers mee. Vier van hen laten weten dat hun organisatie al langer met dit opleidingsinstituut zakendoet, terwijl de resterende twee melden dat zij voor het eerst samenwerkten met PostMDopleidingen. Als redenen om voor dit instituut te kiezen noemen de referenten tevredenheid over de eerder afgenomen maatwerkopleidingen, de bereidheid van PostMDopleidingen om echt in nauwe samenwerking met de opdracht gevende organisatie een opleiding samen te stellen en dat het een instituut betreft dat specifiek gericht is op post-hbo-opleidingen. Een respondent kan niet oordelen over het voortraject omdat hij pas bij het traject betrokken is geraakt toen alle afspraken al gemaakt waren en de offerte getekend was.

De overige referenten zijn tevreden, overwegend zelfs zeer tevreden over de manier waarop PostMDopleidingen de besproken opleidingen heeft voorbereid. Men meldt dat iemand van PostMDopleidingen langskwam, meestal was dat directeur Wim Post, al dan niet samen met een van de beoogde trainers, om af te stemmen wat de wensen van de opdrachtgever waren. Daarbij werd door PostMDopleidingen voldoende de tijd genomen, goed geluisterd en meegedacht en werd de eigen expertise op een adaptieve, klantgerichte manier ingezet, zo vinden de referenten. “Hij is een visionaire persoon, die abstracte visies goed weet om te zetten in concrete ideeën voor een opleiding en kennis en verstand heeft van moderne manieren van leren”, “Het was een erg goed voortraject. Hij is zeer open en klantgericht en ook praktijkgericht. We zitten ook erg op een lijn; meestal heeft hij aan een half woord al genoeg om te begrijpen wat we willen, maar hij checkt wel altijd of hij de goede kant op aan het denken is” en “Hij weet heel goed informatie uit het werkveld op te halen en mee te nemen in een opleiding”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Een opdrachtgever vertelt dat de directeur om beleidsstukken van de organisatie vroeg, zodat hij zich goed kon verdiepen in hoe deze functioneerde, ten behoeve van de op te zetten maatwerkopleiding. De meeste respondenten bevestigen dat zij een of twee van de ingezette trainers hebben ontmoet tijdens het voortraject. De directeur was doorgaans zelf ook een van de trainers. Een respondent vult nog aan dat hij het prettig vindt dat de directeur zelf goed weet waar de grenzen van zijn kennis en capaciteiten liggen.

Opleidingsprogramma

Ook over de offerte die ze van PostMDopleidingen hebben ontvangen zijn de respondenten zonder uitzondering tevreden. Zij hebben ervaren dat deze in samenspraak met hen tot stand is gekomen. Bovendien was de inhoud helder verwoord en voldoende uitgebreid, zodat er geen misverstand kon ontstaan over de gemaakte afspraken. Men geeft aan dat de doelstelling van het traject en het programma waren opgenomen in de offerte. De kosten waren ook voldoende uitgesplitst en stonden helder op schrift, vond men. Een referent benadrukt hier overigens dat niet alles in een offerte vast te leggen is, doelend op de coronacrisis: “We hebben enorm moeten improviseren om de training om te zetten naar een onlineversie. PostMD gaat daar flexibel mee om; alles gaat in goed overleg.” Een opdrachtgever merkt wel op dat er nogal wat slordigheidsfoutjes in de offerte stonden. Hij zegt: “Dat is niet onoverkomelijk, maar het is wel tot twee keer voorgekomen en dat moet niet. Het is een heel prettige, betrouwbare opleider en een goede offerte hoort daarbij; dat maakt het professioneler.” De helft van de respondenten herinnert zich dat PostMDopleidingen input voor een tekst heeft aangeleverd die ze konden doorsturen naar de deelnemers om hen voor te lichten over wat hen tijdens de opleiding te wachten stond. “Hij heeft vaak enorm veel voorwerk gedaan. We kunnen het zo doorsturen; soms hoef ik er zelf haast niets meer aan te doen”, zegt een van hen.

Uitvoering

Het overgrote deel van de gesproken opdrachtgevers is zeer tevreden over de manier waarop PostMDopleidingen de trajecten heeft uitgevoerd, terwijl de rest tevreden is. Zij geven aan dat ook de deelnemers enthousiast waren over hun opleiding. Bij alle besproken trajecten was de coronacrisis een bemoeilijkende factor. De respondenten vinden zonder uitzondering dat PostMDopleidingen veel inspanning heeft geleverd om hier naar beste kunnen op in te spelen. In overleg met de opdrachtgever werd flexibel omgeschakeld naar online lessen waar dit nodig en wenselijk was. Daarvoor werd onder meer speciaal videomateriaal gemaakt. Een referent vertelt dat een gepland onderdeel waarbij de deelnemers ervaring konden opdoen in de praktijk vanwege de coronamaatregelen niet door kon gaan en dat dit door het instituut zo goed mogelijk is ondervangen, onder meer door online te oefenen met acteurs. “Aanvankelijk hadden de deelnemers weerstand tegen online lessen, maar dat heeft de trainer goed opgevangen door wat extra individuele aandacht in te plannen en dat werkte goed”, zegt een opdrachtgever. De gemaakte maatwerkafspraken zijn door PostMDopleidingen goed uitgevoerd, zo melden de respondenten. Twee van hen vertellen bijvoorbeeld dat sprekers vanuit hun eigen organisatie zijn ingezet om de opleiding optimaal te laten aansluiten bij de werkpraktijk van de deelnemers. PostMDopleiding zette zich daar erg voor in, waardoor deze lessen uitstekend in de opleiding pasten. “Hij weet gastsprekers goed te prikkelen dat ze doen wat nodig is”, zegt een respondent.

Ook de afwisseling tussen theorie en praktijk is goed bevallen, voor zover de opdrachtgevers daar over kunnen oordelen. Zo was er veel ruimte voor interactie en kregen de deelnemers opdrachten die ze in hun eigen werkpraktijk moesten uitvoeren. Daarbij werd de theorie zeker niet uit het oog verloren; de opleiders stuurden erop dat de opdrachten goed geworteld zouden zijn in de theoretische onderbouwing. Daarnaast hielden de opleiders goed voeling met zowel de deelnemers als met de opdrachtgevers, zo laat men weten. “Ik had regelmatig contact met Wim Post; elke twee weken spraken we over de voortgang en de planning”, zegt een van hen. Verschillende referenten vertellen dat zij tussentijds met de directeur om de tafel zijn gaan zitten voor een tussentijdse evaluatie. Zij zijn goed te spreken over het vermogen en de flexibiliteit van PostMDopleidingen om het traject gaandeweg aan te passen naar gelang dat in de praktijk wenselijk was gebleken. “Het was een prettige samenwerking; Wim Post is heel toegankelijk; ook de deelnemers kunnen altijd bij hem terecht”, zegt een van hen erbij.

Opleiders

De opleiders van PostMDopleidingen scoren uitstekend onder de referenten; de overgrote meerderheid geeft het hoogst mogelijke cijfer voor hun inhoudelijke en didactische kwaliteiten. De rest is tevreden wat dit betreft. De respondenten hebben de opleiders meestal niet zelf meegemaakt, maar melden dat de deelnemers enthousiast over hen waren. Er is veel gewerkt met gastdocenten, die elk hun eigen specialisatie hebben, zo melden enkele van hen. “Als de deelnemers minder enthousiast zijn over een van de sprekers dan zet Wim Post die niet meer in. Hij is ook voortdurend op zoek naar nieuwe sprekers, ook binnen onze organisatie”, zegt een van hen. Een tweede vertelt: “Een van de hoofddocenten is al jaren werkzaam in het vak; het zijn eigenlijk allemaal mensen die veel in hun rugzak hebben.” Men is ook goed te spreken over de individuele aandacht die beschikbaar was voor de deelnemers. Verschillende respondenten vertellen dat er met het oog daarop soms een extra trainer is ingezet, of dat de deelnemersgroep in tweeën is gesplitst. Een opdrachtgever meldt dat de deelnemers een op een feedback hebben gekregen op de opdrachten die ze moesten maken.

Trainingsmateriaal

Een referent geeft geen oordeel over het trainingsmateriaal, al gaat hij ervanuit dat het goed was, want hij heeft er geen negatieve feedback over gehoord van de deelnemers. De overige respondenten geven aan dat ook het trainingsmateriaal goed tot uitstekend is bevallen. Volgens hen bestond het materiaal onder meer uit boeken en artikelen. Men geeft aan dat het materiaal actueel was en goed leesbaar en dat het er goed uitzag. Ook wat het materiaal betreft was veel goed te overleggen met PostMDopleidingen, aldus een respondent, die vertelt dat het in samenspraak is samengesteld. De meeste opdrachtgevers melden dat er gebruik werd gemaakt van een online leeromgeving. Eén van hen merkt daarover op dat die omgeving niet erg uitnodigde tot interactie en in die zin “ouderwets” was. Een tweede ziet de leeromgeving als “minpuntje” van de opleiding omdat de deelnemers er moeilijk hun weg in konden vinden, al ging het op den duur iets beter. Bovendien werd materiaal soms pas “last minute” online gezet. Een derde opdrachtgever vertelt dat PostMDopleidingen het materiaal op de online leeromgeving van zijn eigen organisatie zette en vindt dat het instituut zich ook wat dit betreft flexibel opstelde en goed meedacht.

Accommodatie

Voor zover de lessen niet online zijn verzorgd is in de helft van de gevallen gebruikgemaakt van de eigen accommodatie van de opdracht gevende organisatie. De betreffende respondenten geven hierover dan ook geen oordeel. De resterende referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Wat verschillende van hen vooral bewonderenswaardig vonden is hoe PostMDopleidingen zich heeft ingezet om op korte termijn locaties te vinden waar tussen de corona-lock-downs in voldoende afstand gehouden kon worden. “Ze hebben echt ongelofelijk hun best gedaan; het was echt een heel moeilijke tijd”, zegt een van hen erbij. Men geeft aan dat de accommodaties voldoende goed te bereiken waren per auto en/of openbaar vervoer en dat de catering goed verzorgd was.

Natraject

Omdat het besproken traject nog loopt kan een opdrachtgever niet oordelen over het natraject. De overige respondenten zijn uitstekend tot goed te spreken over dit onderdeel. De deelnemers hebben een eindopdracht en/of een toets moeten doen om in aanmerking te komen voor een diploma of certificaat. Die procedure is naar wens verlopen, aldus de referenten. Doorgaans is er een leuke bijeenkomst georganiseerd rondom de afronding en diploma-uitreiking, waarbij de deelnemers vaak een presentatie moesten geven. De organisatie gebeurde in nauwe samenspraak tussen de opdrachtgever en PostMDopleidingen. “Wat hij (de directeur) heel belangrijk vindt is om de opleiding met elkaar goed af te sluiten. Er was voor iedereen een persoonlijk praatje en mensen kregen een boekje dat goed aansluit bij het traject; daar is echt aandacht aan besteed”, zegt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Een respondent vertelt dat de afrondende bijeenkomst online heeft plaatsgevonden en dat het een leuke afsluiting was. In veel gevallen is tijdens die laatste bijeenkomst ook geëvalueerd met de deelnemers. Een referent vertelt bijvoorbeeld: “We hebben met de deelnemers en de opleiders stilgestaan bij wat wel en niet goed is gegaan; dat wordt dan meegenomen naar de volgende scholing. We hebben dat mondeling gedaan, met behulp van verschillende werkvormen en daarbij ook dingen op een flap-over geschreven.” Anderen zeggen iets soortgelijks. Een opdrachtgever voegt nog toe: “We willen aanvullend nog een on-the-job bijscholing gaan doen met PostMDopleidingen.”

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie rondom de besproken opleidingen is de respondenten uitstekend tot goed bevallen. “PostMDopleidingen heeft een goed functionerend secretariaat” en “Hij heeft mensen op kantoor die bijzonder vriendelijk en flexibel zijn; de contacten zijn goed”, zeggen twee van hen bijvoorbeeld. Op een enkele eerder gemaakte opmerking over de offerte na hebben de opdrachtgevers niets aan te merken wat betreft dit onderdeel. Op e-mails, voicemail en WhatsApp-berichten is vanuit PostMDopleidingen steeds tijdig en goed gereageerd en de facturering is eveneens probleemloos verlopen, zo laat men weten. Men heeft het instituut verder als uiterst flexibel en klantgericht ervaren. Een respondent geeft als voorbeeld: “Vanwege de aanpassingen aan de coronamaatregelen spreekt Wim Post een op een af met de deelnemers en die kunnen hem zelfs ’s avonds bellen; hij is echt heel flexibel.” Alle referenten benadrukken dat ze vinden dat PostMDopleidingen erg open staat voor feedback en dit ook echt ter harte neemt.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van PostMDopleidingen stemt de gesproken opdrachtgevers eveneens tevreden, overwegend zelfs zeer tevreden. Het persoonlijke contact met de directeur dat vanuit de meeste van hen hebben, ervaren ze als prettig en functioneel; door de korte communicatielijnen en zijn efficiënte manier van communiceren krijgen ze altijd snel en goed antwoord op eventuele vragen. Een van hen constateert dat het instituut sterk drijft op zijn persoon en vraagt zich bezorgd af hoe het moet als hij om de een of de andere reden uitvalt. De respondenten merken niets van acquisitiepogingen van PostMDopleidingen en vinden dat prettig. Een van hen zegt dat hij wel graag op de hoogte wordt gehouden van het aanbod. “Mogelijk hebben we wel iets ontvangen, maar daar zit geen regelmaat in. Ik zou het niet storend vinden om iets van een nieuwsbrief te krijgen; ik kan me er altijd nog voor afmelden.” De helft van de opdrachtgevers meldt waardierend dat PostMDopleidingen soms een klanten dag organiseert, zoals een netwerkbijeenkomst met een bekende spreker of een symposium.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de besproken trajecten zijn de referenten overwegend enthousiast. Een van hen is gewoon tevreden. “Incompanyopleidingen zijn wat goedkoper dan de trajecten met open inschrijving, maar elders is het sowieso allemaal veel duurder”, zegt een van hen. Een tweede zegt: “De prijs is redelijk, de kwaliteit goed en de samenwerking fantastisch.” Een opdrachtgever voegt hier nog aan toe dat hij het idee heeft dat PostMDopleidingen duidelijk minder uren factureert dan aan de opleiding besteed wordt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Omdat de opleiding nog loopt vindt een opdrachtgever het te vroeg om te kunnen aangeven dat het doel gehaald gaat worden, maar hij kan al wel constateren dat sommige deelnemers duidelijk geprikkeld worden om in hun dagelijkse werk verder te denken. De overige respondenten laten weten dat het voor de opleiding gestelde doel gehaald is. “We hebben nu een flink aantal goed opgeleide medewerkers in huis die trots zijn op hun opleiding” en “De managers hebben een bredere kijk gekregen; ze zijn beter in staat om, los van hun eigen locatie, naar de organisatie als geheel te kijken en hebben een stukje persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt”, zegt een van hen erbij. De gesproken opdrachtgevers zijn al met al goed te spreken over de samenwerking met PostMDopleidingen wat betreft maatwerktrajecten. Twee derde geeft het instituut zelfs het hoogst mogelijke cijfer voor de samenwerking al geheel. Een van hen roemt nog het vermogen van het instituut om zich aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen en de noodzaak om online te werken. “Dat biedt nieuwe mogelijkheden, dus ik verwacht hier iets van terug te zien in het toekomstige aanbod”, voegt hij eraan toe. Een tweede looft eveneens de flexibiliteit en creativiteit van PostMDopleidingen: “Ik heb echt het idee dat er van alles mogelijk is en ik zie dat ze goed schakelen. Voor iedere nieuwe gastspreker bekijken we bijvoorbeeld hoe deze het beste ingezet kan worden naar aanleiding van wat er in de groep leeft, wat de deelnemers nodig hebben en hoe ze het beste geprikkeld kunnen worden; ik ben daar heel tevreden over.” Tot slot bevestigen de respondenten zonder uitzondering dat zij PostMDopleidingen aan anderen zouden aanbevelen voor incompany opleidingen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie				40%	60%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie		10%	20%	20%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding②		10%		30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien klanten die in de afgelopen anderhalf jaar een opleiding volgden bij PostMDopleidingen werkten mee aan dit onderzoek naar de kwaliteit van deze trajecten. Zij vonden informatie over het opleidingsinstituut via een zoekmachine op het internet en de website. Zes referenten zijn daarnaast afgegaan op een aanbeveling van een collega of persoonlijke relatie. De aanbeveling en de informatie die zij vonden op de website van het instituut waren bepalend om tot hun keuze te komen. Voor verschillende referenten was de ligging van de trainingslocatie belangrijk en/of het tijdstip waarop de bijeenkomsten plaatsvonden. Anderen gingen af op de duur van de beoogde opleiding, dat deze parttime gevolgd kon worden en/of de inhoudelijke beschrijving van de opleiding. Drie respondenten zijn naar een open dag geweest, waar enkele van hen ook een individueel gesprek hebben gehad met de directeur. Daarna besloten ze zich in te schrijven. De inschrijfprocedure verliep gemakkelijk en probleemloos, aldus de referenten. Zij konden zich inschrijven via de website van PostMDopleidingen en kregen daarop snel een bevestiging van inschrijving en de praktische gegevens die ze nodig hadden, waaronder een inlogcode voor het online leerplatform.

Een respondent vertelt dat zijn opleiding een keer is uitgesteld vanwege te weinig deelnemers. Toen tegen het begin van het opleidingsseizoen de volgende aanvangsdatum naderde duurde het tot op het laatste moment voordat hij hoorde dat de opleiding dit keer wel zou doorgaan. Hij vond dat vervelend, omdat hij zo het risico liep dat zijn opleiding wel erg lang zou worden uitgesteld; hij zou inmiddels te laat zijn geweest om zich nog bij een alternatieve aanbieder in te schrijven. Deelnemers die niet de juiste vooropleiding hadden is gevraagd om een aanvullende opdracht in te leveren. De een vond de opdracht makkelijk, terwijl de ander deze juist als pittig heeft ervaren en vond dat hij er erg veel werk aan had. Al met al zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij de gevolgde opleiding.

Opleidingsprogramma

Zoals bij het vorige onderdeel bleek, hebben de referenten informatie gekregen over de te volgen opleiding via de website van PostMDopleidingen, via een open dag van het opleidingsinstituut en via mensen in hun netwerk die eerder hadden deelgenomen. Enkelen hebben telefonisch contact opgenomen om af te stemmen of de opleiding die ze op het oog hadden passend was voor hen. Men is tevreden tot zeer tevreden over de informatievoorziening die PostMDopleidingen vooraf bood. Over de website zeggen de respondenten dat ze deze duidelijk en overzichtelijk vonden en dat ze er goed hun weg konden vinden. De omschrijving van het beoogde traject vonden ze in het algemeen helder en compleet. Op basis hiervan hebben ze een realistisch beeld gekregen van wat ze konden verwachten en wat er van hen verwacht werd. Een referent tekent aan dat de gevolgde opleiding was aangemerkt als 'Technische bedrijfskunde', terwijl deze in zijn ervaring uitsluitend ging over algemene bedrijfskunde. De opleiding heeft hem echter wel geboden wat hij zocht. Een tweede merkt op dat de opleiding duidelijk breder was dan hem tijdens het oriënterende telefoongesprek met de directeur was gebleken. Hij ziet dit beslist niet als nadeel, maar zegt erbij dat het traject wel iets duidelijker omschreven had kunnen worden. Alle respondenten bevestigen dat de prijs van de opleiding duidelijk, compleet en voldoende gedifferentieerd vermeld stond op de website.

Uitvoering

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de besproken opleidingen in de meeste gevallen ongeveer een jaar duurden en waren opgebouwd uit verschillende modules. Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop PostMDopleidingen de opleidingen heeft uitgevoerd. Vijf van hen hebben deze nog niet afgerond, maar schatten in dat het doel dat zij voor ogen hadden met het traject gehaald gaat worden en zijn goed tot zeer goed te spreken over de tot nu toe gevolgde modules. Eén respondent is tevreden noch ontevreden over de zijn opleiding omdat hij vindt dat er te weinig rekening werd gehouden met de expertise die hij zelf al had opgebouwd. Met het oog op de steeds wisselende maatregelen die nodig waren in verband met COVID-19 melden de referenten dat PostMDopleidingen alle zeilen heeft bijgezet om de opleidingen zo goed als mogelijk voort te zetten en aan te passen. Hoewel vrijwel allen liever in fysieke vorm les hadden gehad, zijn zij blij met de manier waarop het instituut geschakeld heeft en gebruik heeft weten te maken van verschillende werkvormen die ook bij onlinebijeenkomsten mogelijk bleken te zijn. Meerdere referenten zijn bovendien onder de indruk van de invoelende en flexibele manier waarmee is omgegaan met persoonlijke (werk)omstandigheden van deelnemers, vaak mensen die in de zorg werken. Een van hen zegt: "Alle complimenten naar PostMDopleidingen voor hoe zij hebben omgeschakeld en ingespeeld hebben op onze situatie, echt geweldig." Daarnaast geven veel respondenten aan dat ze de opleiding als stimulerend hebben ervaren. "Ik ervaar de opdrachten als leuk; ik heb zin om ze uit te voeren, in plaats van dat ik ze zie als verplichting" en "Ik heb veel geleerd; er is een wereld voor me open gegaan", zeggen twee van hen bijvoorbeeld. Men vindt dat de inhoud van de opleidingen goed aansloot bij de werkpraktijk. Opdrachten die afgestemd waren op de eigen werksituatie en in de werkpraktijk moesten worden uitgevoerd droegen daar onder meer aan bij. Bovendien was er ruimte voor het inbrengen en onderling bespreken van eigen werkcasuïstiek. "Je kan merken dat de opleiding is opgezet door mensen die ervaring hebben in de zorg en weten hoe het er in de praktijk aan toe gaat; hij sluit perfect aan", wordt onder meer gezegd.

Al met al vinden de respondenten dat theorie en praktijk op een prettige manier zijn afgewisseld en in balans gebracht tijdens het gevolgde traject. Een van hen vindt nog wel dat er een stage verbonden zou moeten zijn aan de opleiding tot mantelzorgmakelaar, met name ten behoeve van mensen die het werk nog niet doen. Niet alle modules zijn als even leuk, nuttig of goed ervaren, maar dat vinden de meeste referenten logisch; dat verschilt van persoon tot persoon, afhankelijk van persoonlijke voorkeur, werkervaring en eerder gevolgde opleidingen. Verschillende respondenten laten weten dat ze een persoonlijke begeleider hadden die hen bijstond bij het samenstellen van hun port folio. Ook bij de opdrachten waarmee de modules werden afgesloten was voldoende begeleiding beschikbaar en na afronding kreeg men persoonlijke feedback, zo laat men weten. Bovendien was er aandacht voor de voortgang van de deelnemers en voor hoe het met hen ging tijdens de opleiding. Een respondent vult aan: "Per kwartaal was er een evaluatie. Daarnaast kon je online je eigen dossier inzien waarin je beoordelingen en je voortgang stonden." Veel referenten vertellen dat zij tussentijds door de directeur gebeld zijn om te evalueren. Bij fysieke lessen was hij ook regelmatig aanwezig om te polsen hoe de deelnemers de opleiding ervoeren. "Ik vond dat heel fijn; hij was erg toegankelijk en bood alle ruimte voor het geven van feedback", zegt een respondent.

Opleiders

Zestig procent van de referenten geeft PostMDopleidingen de hoogst mogelijke score voor de opleiders die zijn ingezet; dertig procent is tevreden wat dit betreft. Tijdens de opleidingen zijn voor verschillende modules andere docenten ingezet, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Twee referenten benadrukken dat PostMDopleidingen heeft laten zien een goed gevoel te hebben voor welke opleider bij welke module past. In het algemeen vond men de docenten hoog gekwalificeerd en was men goed te spreken over dat zij veel actuele praktijkervaring hadden. Ook hun didactische kwaliteiten bevielen doorgaans goed. Respondenten waardeerden het enthousiasme, de gedrevenheid en de professionele houding van de opleiders. Bovendien vond men het prettig dat zij een open houding hadden en altijd bereid waren vragen te beantwoorden en meer uitleg te geven. Een referent benadrukt daarbij: "Maar ze zijn niet te soft; het is wel een serieuze opleiding." Andere respondenten zeggen onder meer: "Je kan goed met ze praten; ze luisteren echt en geven goede feedback" en "Je krijgt leuke persoonlijke begeleiding; de docenten weten wie je bent." Zoals te verwachten is voelden de respondenten met sommige opleiders meer aansluiting dan met andere; dit vonden zij zelf ook logisch. Enkele referenten geven aan een of enkele trainers als niet zo goed te hebben ervaren. Een van hen zegt dat hij PostMDopleidingen daarover feedback heeft gegeven en daarop hoorde dat dit direct opgepakt ging worden. Een tweede is noch tevreden noch ontevreden over dit onderdeel omdat hij een of twee docenten die een belangrijke rol speelde tijdens de opleiding 'iets onder de maat' vond. Hij zegt niet waarom, maar wel dat hij dit in de evaluatie van PostMDopleidingen heeft aangegeven. Overigens vond hij het grootste deel van de opleiders wel goed. Een respondent tekent nog aan dat niet alle opleiders tijdig antwoord gaven op vragen die deelnemers stelden via het online leerplatform, omdat ze niet vaak genoeg keken of daar berichten voor hen waren. Op direct aan hen gerichte e-mails reageerden zij wel tijdig. Anderen vinden juist dat de opleiders in alle gevallen snel en goed antwoord gaven op vragen.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal dat bij de gevolgde opleidingen hoorde is negentig procent van de respondenten tevreden tot zeer tevreden. Via de online leeromgeving kreeg men het lesprogramma, artikelen, filmpjes, helder omschreven opdrachten, de presentaties, links naar websites en studietips. Daarnaast moesten er vaak boeken worden aangeschaft. Twee referenten vonden dat er voor de opleiding een te klein deel van de boeken relevant was, waardoor deze naar verhouding te duur waren. Eén referent is daarom, en omdat verschillende van de aanbevolen links naar extern materiaal defect waren, tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. De rest is tevreden over het nut, de kwaliteit en de duidelijkheid van de boeken en de rest van het materiaal. Men vond het geschikt om later in de werkpraktijk nog dingen in na te zoeken, netjes verzorgd en goed leesbaar. Een respondent zeg: "Het materiaal was heel divers en praktijkgericht; ik vond het een heel prettige manier van leren."

Accommodatie

Vanwege de coronacrisis is voor de besproken opleidingen slechts beperkt gebruik is gemaakt van opleidingsaccommodaties. De respondenten zijn echter tevreden, overwegend zelfs zeer tevreden over de locaties die beschikbaar zijn gesteld op de momenten dat fysiek bijeenkomen wel mogelijk was. De gekozen locaties waren goed te bereiken per auto en/of openbaar vervoer en er was voldoende parkeergelegenheid beschikbaar. Ook over de beschikbaarheid van koffie, thee, andere dranken en kleine versnaperingen is men tevreden. Een eventuele maaltijd moest men zelf meenemen of in de buurt gaan halen, wat geen van de referenten als probleem heeft ervaren. Een respondent tekent wel aan dat de WIFI-verbinding haperde. Sommige referenten vertellen dat PostMDopleidingen accommodaties heeft geregeld waar voldoende afstand gehouden kon worden, toen het na de eerste lock-down weer mogelijk was om fysiek bij elkaar te komen.

Natraject

De besproken opleidingen werden doorgaans afgerond door middel van een eindopdracht. Verschillende referenten vertellen dat zij daarvoor een presentatie moesten geven. Men vindt dat de opdrachten van tevoren duidelijk zijn omschreven en uitgelegd en dat het 'goed te doen' was. "Je kreeg een zorgvuldige terugkoppeling naar aanleiding van je opdracht en als het niet goed genoeg was mocht je hem nog aanvullen", vertelt een referent. Een andere meldt dat zijn groep per twee deelnemers een eindgesprek had waarin een casus werd beoordeeld. PostMDopleidingen heeft van de afsluiting van de opleidingen echt een gebeurtenis gemaakt, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Afhankelijk van de op dat moment geldende regels en van de wens van de deelnemers werd deze gebeurtenis fysiek dan wel online gehouden. Hoe dan ook, de respondenten hebben het evenement gewaardeerd. Iedereen kreeg een vrolijk persoonlijk praatje van een van de docenten. Bij de fysieke bijeenkomsten mocht een beperkt aantal naasten komen, werden de diploma's uitgereikt en waren er ook aardigheidjes voor de deelnemers in de vorm van bloemen en/of een of meerdere boeken. "Het was allemaal ontzettend leuk en feestelijk. We deden een symposium met z'n allen. Dat kon redelijk corona-proof. Er was daarna ook een borrel", vertelt een referent. Een tweede vertelt dat voor zijn groep het symposium online werd gehouden, met als voordeel dat veel genodigden konden deelnemen. Uit de meeste gesprekken blijkt dat in de eindbijeenkomst ook een evaluatiemoment was ingebed. Op informele wijze werden de deelnemers mondeling bevraagd over hoe zij de opleiding ervaren hebben. "Ik voelde daar alle ruimte om ook te zeggen wat minder goed bevallen was", zegt een van hen. Enkele respondenten herinneren zich dat ze een evaluatieformulier hebben ingevuld. Men heeft de indruk gekregen dat de opleiders en de directeur ook na afloop van de opleiding open blijven staan voor vragen, bijvoorbeeld per e-mail. Eén referent zegt nog: "Sowieso komen we in mei een dag terug om samen terug te blikken en een extra onderwerp belichten. Het initiatief daarvoor kwam vanuit PostMD en het is gratis." De respondenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop hun opleiding is afgerond.

Organisatie en Administratie

Zeventig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van PostMDopleidingen. Zij vonden de gang van zaken rondom hun opleiding goed georganiseerd en duidelijk gecommuniceerd, ondanks dat er veel geïmproviseerd moest worden rondom de coronamaatregelen. Als ze vragen hadden dan konden ze goed terecht per telefoon of e-mail en werden ze snel en prettig geholpen. Een referent zegt: "Alles was altijd op tijd: de trainers, het materiaal ... En de handleiding was snel aangepast aan de digitale lessen, en als je er niet uitkwam dan werd je snel en goed geholpen. Het was allemaal prima geregeld. Eén referent is ontevreden over dit onderdeel omdat hij de digitale leeromgeving niet gebruikersvriendelijk vond. "Het was zeer rommelig en moeizaam om alles te vinden; de docenten wisten ook vaak niet hoe het werkte", zegt hij. Twee andere referenten maken hierover een soortgelijke opmerking. Zij zijn tevreden noch ontevreden over de organisatie, hierom, en omdat vanwege de lock-down het programma rommelig en onduidelijk was. Opvallend is dat twee respondenten die dezelfde opleiding met dezelfde startdatum hebben gevolgd de leeromgeving juist "logisch en overzichtelijk" en "goed gefaciliteerd" vonden. Zij uiten ook hun bewondering over de flexibiliteit waarmee PostMDopleidingen insprong op de coronamaatregelen. Ook de rest was goed te spreken over beide aspecten.

De referenten hebben ervaren dat PostMDopleidingen open stond voor feedback. Op een deelnemer na vinden zij ook dat de feedback flexibel en goed is opgepakt. “Wij hebben als groep aangegeven dat we het fijn zouden vinden dat veranderingen wat eerder in het onlinesysteem gezet worden; niet iedereen kijkt daar dagelijks. Daar houden ze nu goed rekening mee; ze staan dus zeker open voor feedback”, illustreert een van hen.

Relatiebeheer

Over de manier waarop PostMDopleidingen de relatie met hen onderhoudt zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De helft ontvangt af en toe per e-mail een nieuwsbrief en/of informatie over nascholing en vervolgopleidingen. “Ik ontvang ook uitnodigingen om afstudeerpresentaties van andere studenten bij te wonen”, vult een respondent aan. De andere helft heeft na de afronding van de opleiding niets meer gehoord. De betrokkenen weten niet meer of ze zich hebben afgemeld voor informatie per e-mail. Enkele van hen volgen PostMDopleidingen wel via LinkedIn en/of Facebook. “Ik vind het prettig zo; ik word nu al zo overstelpt met allerlei mails”, zegt een van hen. Ook de overige respondenten laten weten dat ze niets missen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten is tevreden over de prijs-prestatieverhouding van het traject dat ze bij PostMDopleidingen hebben gevolgd. Twintig procent geeft geen oordeel op dit punt omdat ze niet meer weten wat de opleiding gekost heeft, of niet weten wat vergelijkbare opleidingen elders kosten. Een referent is ontevreden over dit onderdeel. Hij denkt niet dat dergelijke opleidingen elders goedkoper aangeboden worden, maar had voor deze prijs een betere en prettiger functionerende online leeromgeving verwacht. De overige respondenten hebben de impressie dat de prijs marktconform was. Sommigen zeggen erbij dat ze opleidingen in het algemeen duur vinden, maar allen vonden deze opleiding de prijs waard. “Er staat meer dan genoeg tegenover” en “Ik ben heel erg tevreden en de kosten zijn goed in verhouding”, wordt bijvoorbeeld gezegd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten die de opleiding al hebben afgerond laten weten dat het doel dat ze ermee voor ogen hadden gehaald is. Zij die nog bezig zijn schatten in dat hun doel zeker gehaald gaat worden. Al met al zijn negen van de tien respondenten tevreden over de opleiding die PostMDopleidingen hen geboden heeft; vijf van hen geven hiervoor zelfs de hoogst mogelijke score. Een referent geeft aan overall tevreden noch ontevreden te zijn. De redenen voor zijn oordeel zijn in het bovenstaande omschreven. Enkele referenten zeggen tot slot nog: “Je kan er gedegen mee aan de bak; ik kan nu mijn eigen bedrijf beginnen”, “Ik ben nog bezig, maar ik zie al resultaat. We krijgen goed les, kunnen alles bespreken en krijgen overal goed antwoord op”, “De enorm prettige persoonlijke begeleiding vond ik heel erg fijn en de open houding en de kennis van de directeur en de docenten” en “Wat ik heel prettig vond aan deze opleiding- PostMD is daar heel erg onderscheidend in - is dat er zoveel interactie is met collega’s van andere instellingen. Je kan zoveel van elkaar leren!” Een respondent noemt nog een verbeterpunt: “Het zou goed zijn als de opleiding voor clientondersteuner in de opleiding voor mantelzorgmakelaar zou worden opgenomen. Nu moet je daar nog een aparte cursus voor doen.” Een tweede geeft nog mee dat hij vindt dat het instituut met zo’n goede opleiding wel wat meer aan PR mag doen, bijvoorbeeld via LinkedIn. Op een na alle referenten melden dat ze PostMDopleidingen zouden aanbevelen 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 08-04-2021.

Algemeen

PostMDopleidingen heeft al meer dan 25 jaar 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, zoals de Ad Management in de zorg, de Ad Ondernemen en HBO-V deeltijd. Afhankelijk van de vooropleiding kan men later instromen. Ook op het gebied van flexibele diplomamaatwerktrajecten trekt PostMDopleidingen samen op met Hogeschool Rotterdam. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerkopleidingen en de trainingen met open inschrijving. Het gesprek vond i.v.m. de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch 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. Zo speelt men in op de huidige digitaliseringsbehoefte en breidt men de dienstverlening verder uit. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van PostMDopleidingen. Zo zijn zij goed te spreken over de manier waarop het bureau op de maatregelen rondom COVID-19 anticipeert. Ook de wijze waarop de programma's online zijn opgepakt stemt hen tevreden. Daarnaast is er zorg en aandacht voor de bijzondere omstandigheden van deelnemers in de zorg en bedenkt men alternatieven of oplossingen. 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 en niet op eenmalige transacties. 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu