

Klanttevredenheidsonderzoek

ProjectsOne

28-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ProjectsOne 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②				40%	10%
Natraject③				30%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- 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 de accommodatie.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren terechtgekomen bij ProjectsOne voor de opleiding. Meerdere geïnterviewden spreken over dit instituut als preferred supplier binnen de organisatie en/of hebben in het verleden de nodige ervaring opgedaan met ProjectsOne. Anderen hebben op het internet gezocht naar een passend instituut of hebben via een relatie ProjectsOne gevonden. "Via verschillende kanalen, waaronder relaties, mond-tot-mond reclame en het internet, ben ik bij hen gekomen", vertelt een van hen. Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de flexibiliteit, de betrouwbaarheid, de korte lijnen, het passende aanbod, het persoonlijk contact, de positieve recensies, de goede ervaringen in het verleden, het meedenken en de kennis en kunde.

Ter illustratie: “Er werken daar oud-collega’s en het contact is laagdrempelig en prettig. We komen daardoor ook gemakkelijk tot goede praktijkvoorbeelden en ze denken goed mee in het leveren van maatwerk”, “Ze hadden de juiste opleiding voor mij en hun verhaal op het internet sprak mij aan”, “De professionaliteit en vooral de combinatie van hun samenwerking met de TU Delft, het goede niveau van de opleiding en de klanten die ze hebben gehad sprak mij aan” en “Door de interesse in Lean en hun mogelijkheden daarin kwam ik bij hen terecht. We hadden heel snel contact en het voelde erg vertrouwd.” De voorbereiding op de start van de opleiding verloopt volgens allen naar wens. Er is vooraf voldoende informatie voorhanden om de juiste keuze te maken en het inschrijven verloopt zonder problemen. Ook is er zo nodig van tevoren voldoende ruimte voor overleg over het programma en de inhoud van de opleiding. Enkele citaten: “Ik heb vooraf een e-mail gestuurd met vragen en daar kreeg ik snel antwoord op. We hebben vervolgens nog even met elkaar gebeld en toen heb ik mij ingeschreven”, “Mensen kunnen zich via ons eigen portal vrij eenvoudig bij hen inschrijven” en “Het contact was uitstekend. Ik heb hen gebeld met mijn wensen en vervolgens is het prima geregeld door hen.” Men is dan ook goed te spreken over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma laten allen zich positief uit. Men spreekt over een helder verhaal over de inhoud van de opleiding en een programma dat past bij de wensen. Ter illustratie: “We hebben vooraf goed overleg gehad over het programma en onze aandachtspunten”, “We hebben samen in principe gesproken over het programma van Lean en hebben daar een stukje met eigen cases aan toe kunnen voegen”, “Ik kreeg de nodige informatie over het programma via hun website en heb ook nog de brochures aangevraagd” en “Ik vond het een heel duidelijk verhaal over wat wij wilden en wat zij konden bieden.” De kosten zijn volgens de respondenten helemaal duidelijk en men noemt de bijbehorende offerte helder.

Uitvoering

Met tevredenheid kijken de respondenten terug op de uitvoering van de opleidingen. Er wordt volgens hen ruim voldaan aan de verwachtingen die door de informatie vooraf zijn geschapen. Daarnaast wordt de praktijkgerichtheid van de uitvoering door meerdere geïnterviewden als sterk punt genoemd. Illustratief voor de tevredenheid zijn de volgende uitspraken: “Ik kende de opleiding Lean Green Belt al wel en kende de materie. Ze hebben gezorgd voor een goede opleiding met een gedegen opzet, waarin ik veel heb geleerd. Ook het werken met kleine groepen heb ik als heel prettig ervaren”, “Ze hebben de opleiding bij ons drie keer gegeven en iedere keer hebben ze vooraf informatie gevraagd over de verschillende deelnemers. Zelf heb ik ook bij hen een opleiding gevolgd en ik heb het als heel erg leuk en interessant ervaren. Er was een goede link met de praktijk in het eigen bedrijf”, “Ik vond de opleiding heel goed met zowel theorie als praktijk, waarbij je in de theorie een doorkijk kreeg naar de praktijk. Er werden ook de nodige handvaten gegeven om ermee aan de slag te gaan”, “Het werd heel professioneel en duidelijk gebracht. Ze wisten het op een leuke manier en niet te strak te brengen. Het heeft mij de verdieping gebracht die ik zocht” en “Het was een hele fijne en laagdrempelige opleiding met oog voor de persoon. Ze waren flexibel in de uitvoering door bijvoorbeeld de cursusdag op te nemen, zodat je het online kon terugkijken. Ik vond de cases wel wat oubollig. Daar mag wel wat vernieuwing in komen.”

Opleiders

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden over de trainers gehoord in de interviews. Men spreekt onder andere over een duidelijk verhaal en goede voorbeelden uit de praktijk. Verder komen de grote expertise en de praktijkervaring als pluspunten duidelijk naar voren in de vraaggesprekken. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: “Het zijn oud-collega’s van ons die de opleidingen verzorgen en daardoor weten ze nog beter een training te verzorgen die past bij onze praktijk”, “Ze hebben een goede energie en zijn echt specialisten op hun vakgebied. Daarbij zetten ze in de uitvoering de klant centraal”, “Het zijn toptrainers die goed meedenken, feedback vragen en zorgen voor een training op maat voor de groep”, “Het was echt een positieve ervaring. De trainers weten waar ze het over hebben en weten alle vragen direct te beantwoorden”, “De cursisten lopen echt weg met de docenten. Het zijn hele ervaren trainers” en “Het zijn zeer kundige mensen die grote projecten hebben gedaan en nog steeds doen. Ze zitten nog steeds in het veld.”

Trainingsmateriaal

Allen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt onder andere over: boeken, hand-outs, online materiaal, powerpointpresentaties en digitale werkboeken. Het materiaal is keurig op tijd voorhanden en voldoet aan de verwachtingen. Een van hen geeft de tip om bij de Lean Green Belt te kiezen voor een ander, meer praktijkgericht, lesboek, omdat in de opleiding zelf juist veel aandacht is voor de praktijk.

Accommodatie

Bij vijf referenten is de accommodatie door de klant zelf verzorgd. De andere geïnterviewden laten zich tevreden uit over de kwaliteit van de accommodatie. Men spreekt over prettige en ruime locaties met prima voorzieningen. Ter illustratie: “De ene opleiding werd gehouden in een hotel in Eindhoven en de andere in het eigen pand van ProjectsOne in Breukelen. Op beide locaties was alles prima verzorgd” en “De locatie was ruim genoeg opgezet om op een veilige manier in de coronatijd de opleiding fysiek te volgen. Verder was er voor koffie, thee, frisdrank en versnaperingen gezorgd.” Een van hen was wat vroeg op de locatie en het was hem niet geheel duidelijk, waar hij moest zijn in het gebouw. Zijn tip is om dit in het vervolg beter aan te geven.

Natraject

Bij twee respondenten is de opleiding nog niet afgerond en zij vinden het te vroeg om een score te geven voor dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over het natraject. De opleidingen kunnen worden afgerond met een bewijs van deelname of certificaat. “Ze hebben voor de certificering een mooi totaalpakket van de theorie en de opdrachten”, geeft een van hen aan. Een ander heeft nog wel de volgende opmerking op het gebied van de afronding: “Sommige deelnemers hebben de certificering afgerond met de eindopdrachten en sommigen nog niet. Misschien moeten wij, de opdrachtgever en het instituut, er wat scherper toezicht op houden dat de opdrachten gedaan worden en dat wat meer begeleiden.” Aan de deelnemers wordt feedback gevraagd op de uitvoering van de opleiding en de kwaliteit van de trainers en ook met de opdrachtgever wordt de opleiding doorgesproken. Ter illustratie: “Ze vragen zeker feedback, staan open voor suggesties en denken met je mee” en “Veelal werd aan het einde van dag nog even samen de cursusdag geëvalueerd.” Ook het onderdeel nazorg is volgens de respondenten bij ProjectsOne in goede handen. Dit wordt proactief aangeboden door de trainers. Enkele citaten op dit gebied: “Ze bieden zeker nazorg aan. Je kunt met vragen altijd nog contact opnemen en dat gebeurt ook. Je krijgt dan bruikbare informatie”, “De klantgerichtheid en nazorg is heel goed. Ze zijn altijd bereid om nog vragen te beantwoorden, komen op locatie en nemen de tijd om met je te sparren” en “We hebben de mailadressen gekregen en ze hebben naderhand uit belangstelling nog wel contact opgenomen met mij.” Men is goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van ProjectsOne zijn allen goed te spreken. Het instituut en de individuele medewerkers zijn goed te bereiken en reageren snel en correct op vragen. Enkele citaten op dit gebied: “Er zit een goed iemand op kantoor die de training ondersteunt en die is goed bereikbaar”, “Het contact verloopt heel soepel. De lijnen zijn kort” en “Via de telefoon, de e-mail en de WhatsApp is de contactpersoon super bereikbaar, ook in zijn vrije tijd.” In meerdere interviews komt de flexibiliteit van het instituut als positief punt naar voren. Ter illustratie: “Ze zijn zeker flexibel. Op een bepaald moment waren twee van de vier cursisten uitgeschakeld vanwege corona en toen hebben ze de cursusdag verplaatst”, “Ze kunnen heel flexibel omgaan met onze logge organisatie” en “Ze passen zich totaal aan aan onze wensen.” Ook de gemaakte afspraken worden altijd netjes nagekomen en de facturen komen overeen met de offerte.

Relatiebeheer

Een van de geïnterviewden geeft aan dat er buiten de opleiding om niet echt sprake is van relatiebeheer en dat hij daar ook geen behoefte aan heeft. Hij onthoudt zich om die reden van een score. De rest geeft een positieve beoordeling voor de manier waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt. Het contact wordt door hen omschreven als goed en heel prettig. Enkele uitspraken: “Ze houden zeker het contact met de klant warm. Binnenkort komen ze weer een keer bij ons op bezoek”, “De contacten verlopen prima. Mijn tip is nog wel om in de afrondende fase van de opleiding een afspraak in te plannen met de opdrachtgever om te kijken naar hoe het loopt”, “Ik vind dat we een plezierige relatie hebben met dit instituut. We weten elkaar te vinden” en “Ze hebben sindsdien nog wel contact gezocht en geïnformeerd naar hoe het ermee gaat.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij ProjectsOne. Sommigen spreken over een gunstige prijsstelling door het aanmelden van een grote groep cursisten, maar ook de anderen spreken over marktconforme en reële prijzen voor kwalitatief goede opleidingen. Ter illustratie: “Ik heb geen uitgebreid onderzoek gedaan bij anderen, omdat dit instituut werd aangeprezen, maar mijn gevoel zegt dat het prima is”, “De kwaliteit is goed en ik kom er samen met hen wel uit over de prijs”, “Ze zijn niet de duurste en niet de goedkoopste en ze leveren hele goede kwaliteit”, “Door de klantgerichtheid en de geleverde kwaliteit vind ik dat de prijs-kwaliteitverhouding klopt” en “We hadden een groeps prijs en dan denk ik dat het wel goed zit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: de inhoud van de opleiding, de expertise van de docenten, de flexibiliteit, het snelle schakelen en de klantgerichtheid. Enkele citaten: “Sterk vind ik bij hen de praktische toepasbaarheid van de opleiding, de kundige docenten en het werken met kleine groepen”, “Het is hele interessante materie en de trainer komt uit de zorg, dus vanuit ons werkveld”, “Ze maken een goede vertaling van de opleiding naar wat voor de klant het beste is en betrekken daar de praktijk bij”, “Ze zijn heel erg van het verbeteren van de processen en werken daarbij met goede praktijkopdrachten”, “Het sterke punt is hun flexibiliteit in het kijken naar maatwerk. Ze maken het programma heel erg gericht op onze organisatie met eigen opdrachten”, “De opleiding zit goed in elkaar met duidelijke uitleg door de docenten”, “De samenwerking met de twee trainers was heel prettig. We konden laagdrempelig sparren en hebben er samen een feestje van gemaakt” en “De lijnen zijn kort. Als we een programma willen organiseren, reageren ze altijd snel.” Een van hen heeft nog wel het volgende aandachtspunt: “Hoe kun je de mensen helpen om de dingen iets concreter te maken bij het maken van een probleemanalyse.” Allen zijn bereid om ProjectsOne aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met ProjectsOne op 28-01-2022.

Algemeen

ProjectsOne biedt organisatieadvies, trainingen en masterclasses op het gebied van proces optimalisatie en planningsvraagstukken met als doel om organisaties naar een hoger plan te tillen. Dit doen zij met een team van enthousiaste professionals, die allen hoogwaardige kennis en ervaring hebben opgedaan. Zij beschikken over een schat aan inzichten uit theorie en praktijk van uiteenlopende organisaties. De stijl van ProjectsOne is open en flexibel. In goede wisselwerking met de klanten worden er solide (maatwerk)oplossingen geboden. ProjectsOne is gericht op een meetbare verbetering van bedrijfsresultaat, klanttevredenheid en motivatie van personeel. "Flexibel versterken en verbeteren" is dan ook het adagium van ProjectsOne.

Kwaliteit

ProjectsOne heeft ruime ervaring met continu verbeteren, onder meer middels Lean en Six Sigma. Het trainingsmateriaal voldoet volledig aan de Body of Knowledge van het ASQ. ASQ-certificering is voor alle deelnemers mogelijk. Het certificeringstraject van Input staat onder toezicht van de TU Delft. Trainingsmateriaal wordt elke zomer actueel gehouden. Input daarvoor haalt men onder meer uit de bijeenkomsten die door Lean Six Sigma Nederland worden georganiseerd, waar nieuwe ontwikkelingen worden besproken en men concollega's ontmoet.

Kwaliteit van de trajecten wordt gemeten door evaluaties en onderzoek. De trainingen van Projects One staan goed bekend door het stevige niveau van de examens en de gedegen beoordeling van de projecten. De professionals van ProjectsOne zijn uitstekend toegerust om tijdelijk projecten en veranderprogramma's te begeleiden, vaak in combinatie met trainingen. Want juist in die combinatie van theorie en praktijk schuilt de kracht van ProjectsOne.

Het consultants/trainersteam heeft de afgelopen periode een andere samenstelling gekregen. Er is sprake van een dynamisch team met in totaal een 12-tal medewerkers die afwisselend trainers- en consultancywerkzaamheden in een verhouding van ongeveer 50/50 uitvoeren. Alle trainers/ consultants worden allround opgeleid. Er is veel aandacht voor training on the job. Daarnaast is er eenmaal per maand teamoverleg en is er een opleidingsbudget beschikbaar voor na- en bijscholing van de trainers. Iedere drie jaar volgt de trainer/consultant een train de trainer opleiding. De afgelopen periode zijn er vooral jonge consultants/trainers aangenomen die onder leiding van een senior trainer/consultant intern worden opgeleid. Deze bewuste keuze is mede gemaakt om de nieuwste ontwikkelingen op het vakgebied in de trainingen en het trainingsmateriaal te incorporeren. In afwisseling worden nieuwe medewerkers aan verschillende senior consultants/trainers verbonden.

Continuïteit

De afgelopen periode is er door Corona een fluctuaties in opleidingen te zien geweest. Doordat de trainers van ProjectsOne ook als project- en procesbegeleiders ingezet worden om bij organisaties processen en/of plannen optimaal te verbeteren, is dit opgevangen. De afgelopen tijd heeft echter ook ruimte geboden om het lesmateriaal te moderniseren. Zo is er versneld een online leeromgeving ontwikkeld die voorziet in materiaal, oefeningen en contact met de trainer(s).

Op basis van de zeer goede resultaten, maximale score uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van ProjectsOne voor open opleidingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om organisaties duurzaam te ontwikkelen is flexibiliteit de beste zet volgens ProjectsOne. De omgeving wordt gekenmerkt door steeds snellere veranderingen. Flexibiliteit en souplesse tonen is dé manier om te overleven, processen te versnellen, plannen te verbeteren en daarmee organisaties te versterken. Met hun trainingen én organisatieadvies biedt het bedrijf uitgebalanceerde ondersteuning om organisaties naar een hoger plan te tillen. In goede wisselwerking met hun klanten komt ProjectsOne uit op solide maatwerkoplossingen die gericht zijn op een meetbare verbetering van bedrijfsresultaat, klanttevredenheid en motivatie van personeel. De door ProjectsOne ontwikkelde plannings-software YouPlan is daarbij succesvol gebleken.

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