

Klanttevredenheidsonderzoek

PCO Kennis B.V.

14-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van PCO Kennis B.V. 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma			13%	50%	38%
Uitvoering			25%	50%	25%
Opleiders				62%	38%
Trainingsmateriaal			25%	38%	38%
Accommodatie				62%	38%
Natraject②		13%	25%	13%	13%
Organisatie en Administratie			38%	25%	38%
Relatiebeheer③			13%	25%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding④			25%	13%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			25%	38%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

- ② Drie referenten geven aan dat er geen sprake was van een natraject

- ③ Vier referenten geven aan dat er geen contact is met PCO Kennis na het afronden van de opleiding

- ④ Drie referenten geven aan niet te weten wat de kosten van de opleiding zijn

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijving trajecten verzorgd door PCO Kennis hebben acht referenten hun medewerking verleend. De meeste referenten zijn bij PCO Kennis terecht gekomen via Google. Drie referenten gaven aan via een collega of leidinggevende geïnformeerd te zijn over PCO Kennis. De meeste referenten gaven aan dat ze vooral op zoek waren naar meer kennis en verdieping in hun vakgebied. Twee referenten gaven aan gekozen te hebben voor PCO Kennis vanwege de korte looptijd van de opleiding. Daarnaast worden de aansluiting van de opleiding op de dagelijkse werkzaamheden, de zwaarte en de accreditatie van de opleidingen als een argument genoemd om bij PCO Kennis een opleiding te volgen.

Alle referenten geven aan dat het proces van inschrijving makkelijk verliep. "Ik heb mij kort voor de startdatum ingeschreven maar dat was geen probleem" "Ik werd netjes gebeld toen er te weinig deelnemers waren in de groep waarvoor ik mij had ingeschreven. Ik kreeg toen diverse alternatieven aangeboden". De meeste respondenten geven aan de enige te zijn van hun organisatie die bij PCO Kennis een opleiding heeft gevolgd, een aantal geeft aan met 1 of 2 collega's samen een opleiding te hebben gevolgd.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten geven aan geïnformeerd te zijn over het opleidingsprogramma via de website van PCO Kennis. Alle referenten geven hierbij aan de informatie op de website helder te vinden. “Het was helder en compleet” “Het kwam overeen met de werkelijkheid” “Er was duidelijke informatie over de opbouw van de opleiding”. Een respondent geeft aan de financiële informatie niet geheel duidelijk te vinden. “Het werd mij niet duidelijk of de genoemde prijzen inclusief BTW waren of niet”.

De meeste referenten gaven aan tijdens de training invloed te kunnen uitoefenen op het programma. “Trainers stonden open voor alle vragen mits ze binnen het thema van de les vielen” “Tijdens de lessen was er voldoende gelegenheid voor eigen inbreng”.

Uitvoering

De meeste respondenten geven aan dat de training conform de afspraak en verwachting is verlopen. “Ik kan heel wat met hetgeen ik geleerd heb” “Iedereen in mijn groep heeft de opleiding afgemaakt”. Een drietal referenten geeft aan dat de verwachtingen niet (geheel) zijn waargemaakt. “Ik had er meer van verwacht. Ik wist al veel meer dan mijn medecursisten. Sommige medecursisten hadden een laag niveau”. “De inhoudelijke onderwerpen waar ik hoge verwachtingen van had vielen tegen (financiën) en tegelijkertijd vond ik de soft skills boven verwachting goed”. “De diepgang was juist, maar ik was de enige uit mijn sector waardoor voorbeelden vaak niet aansloten bij mijn dagelijkse werk”. “Mijn collega en ik hoopte op meer hulpmiddelen in ons werk, maar er was veel wat we al wisten. Daardoor hebben we onze collega's de opleiding niet laten volgen, omdat er weinig meerwaarde was voor ons”.

Over de afwisseling tussen theorie en praktijk lopen de ervaringen uiteen. “Het was veel theorie en luisteren, maar sloot wel goed aan bij mijn werksituatie”. “Er was af en toe een discussie of een groepsopdracht maar het was vooral veel theorie”. “De lessen gingen juist over het vertalen van de lesstof naar de praktijk”. “Tijdens de les ging het vooral over de aansluiting van de theorie op de praktijk”. De meeste referenten geven aan dat afwisseling in werkvormen in orde te vinden. “De steeds gebruikte werkvormen werkte goed”. “De afwisseling was prima”. “Het was mooi dat sommige trainers met cases uit de eigen praktijk kwamen”. Een referent merkt op dat de in het programma geplande site visits weinig aandacht kregen. “Er kwam weinig initiatief om naar een project te gaan vanuit PCO Kennis of de docenten”.

Alle referenten geven aan dat de trainers goed inspeelden op signalen vanuit de groep. “Je kon altijd vragen stellen en eigen casussen inbrengen” “Er was voldoende tijd en er werd een stap teruggedaan als het nodig was” “Er was veel interactie met andere deelnemers”. “Toen een onderwerp lastig bleek werd er een extra verdiepingsles gepland buiten de lesuren om”. “We kregen extra online uitleg van een docent toen een hoofdstuk lastig bleek”.

De meeste referenten geven aan dat er na elke les een evaluatie plaatsvond. “Er werd na elke les gevraagd wat je er inhoudelijk van vond”.

Opleiders

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de trainers. “De trainers waren leuk, goed en inhoudelijk sterk”. “De docenten waren ervaren, door de wol geverfde praktijkmensen”. Hierbij wordt door twee referenten aangegeven dat er wel onderlinge verschillen tussen verschillende trainers zijn. “Sommige docenten hadden wat te weinig diepgang”. “De docenten werkend in de praktijk vonden het soms wat lastiger om op de niveauverschillen in de spelen”.

De respondenten geven aan dat de inhoudelijke expertise van de trainers op orde is. “De trainers kwamen duidelijk uit het werkveld” “De inhoudelijke voorbeelden waren relevant voor ons werk” “Ze wisten waar ze het over hadden” “De praktijkvoorbeelden maakte de opleiding leuk; Je hebt een beleving hoe dingen in de praktijk gaan.”.

Ook de didactische vaardigheden van de trainers worden als positief ervaren. “Er was een positieve wisselingwerking tussen de docent en de groep” “Alle docenten hadden een feeling om iets over te brengen”.

Ook geven de meeste respondenten aan dat de trainers goed inspelen op de niveauverschillen binnen de groep. “Er werd meer tijd besteed aan mensen die het lastiger gevonden”. “Er werd geen onderscheid gemaakt op basis van ervaring”. “Ik heb niet gemerkt dat er niveauverschillen waren”. Toch geven een aantal referenten aan het niveauverschil binnen de groep groot te vinden. “Ik zou meer gehad hebben aan een andere samenstelling van de groep”.

Trainingsmateriaal

Bijna alle referenten geven aan tevreden te zijn over het trainingsmateriaal. “Het was duidelijk, helder en bondig”. “Het sloot aan bij het examen”. “Er waren veel handige tips en trucs”. Het materiaal bestaat uit verschillende boeken, artikelen en Powerpoints. De vindbaarheid van de informatie werd als pluspunt genoemd. “De informatie is goed terug te vinden online”. Een aantal referenten geeft aan het trainingsmateriaal als naslagwerk te gebruiken. “Ook mijn collega’s hebben het bekeken”. Eén referent geeft aan dat een aantal artikelen wat achterhaald zijn. “Artikelen van ruim 10 jaar oud mogen ze wat refreshen wat mij betreft”. Ook geven twee referenten aan dat de informatie erg veel is. “Het is soms een beetje overkill”. “De powerpoints maakte het geheel wel veel”.

Accommodatie

Alle respondenten zijn tevreden over de door PCO Kennis gebruikte accommodatie. Een aantal referenten geeft aan de faciliteiten goed te vinden. “Het was goed geregeld met goede catering”. “Er was altijd wat lekkers bij de koffie”. “De ruimtes waren netjes”. “Als ik vooraf wat wilde eten was dit mogelijk en werd dit goed geregeld”. Ook de bereikbaarheid van de locatie werd als pluspunt genoemd. “Parkeren was makkelijk”. “Handig dat de bus vlakbij stopte”. “Het was makkelijk te bereiken”. Een referent is minder tevreden over de bereikbaarheid. “De locatie is druk en filegevoelig”.

Natraject

Alle referenten geven aan na het afronden van de opleiding een diploma te hebben ontvangen. De meeste geven aan daarbij een aansluitend examen en/of gesprek gehad te hebben. “Ik deed een online open boek examen en na het halen hiervan kreeg ik het diploma. Ik vond wel een aantal vragen heel onduidelijk. Een medecursist liep ook vast op deze vragen. Ik zou het fijn vinden als hier nog een keer naar gekeken wordt”.

De meeste referenten geven aan dat de opleidingsdoelen zijn bereikt. “Ik heb meer kennis en weet beter hoe bepaalde processen werken”. “Ik kijk nu met een bredere blik naar het werkveld”. “Ik heb een verbeterplan geschreven in de opleiding en deze vervolgens kunnen implementeren in mijn praktijk.” “Ook heb ik veel kunnen sparren met mensen van buitenaf”. “Het wordt voor mij nu mogelijk om door te groeien naar een vervolgfunctie”. “Ik weet nu beter waarom ik iets doe en kan dat beter uitleggen aan anderen”.

Ook geven een aantal referenten aan dat de opleidingsdoelen maar deels of niet zijn behaald. “Ik wilde graag zien hoe dit werk er in andere branches uit ziet. Dat is niet helemaal gelukt omdat er weinig andere ervaren mensen in mijn groep zaten.” “Ik wilde mijn kennis vergroten om mijn projectmanager beter te kunnen ondersteunen, dit is niet gelukt”.

De meeste referenten geven aan dat er geen eindevaluatie heeft plaatsgevonden. Eén referent geeft aan een eindevaluatie op papier ingevuld te hebben.

De meeste respondenten noemen dat er geen activiteiten hebben plaatsgevonden om de implementatie van het geleerde in de praktijk te stimuleren. Eén referent zegt “Ik heb gehoord over jaarlijkse terugkomsessies, ik ben daar nog niet voor uitgenodigd maar ze schijnen wel te bestaan”. Eén referent is minder tevreden over de nazorg.

“De nazorg is jammer ten opzichte van de kwaliteit van de opleiding zelf. Er zou nog een afsluitende borrel in het voorjaar zijn, daar heb ik nooit meer iets over gehoord. Ook vond ik het slordig dat mijn diploma het verkeerde jaartal had. Tenslotte ben ik al een half jaar bezig om opgenomen te worden in het register, dit is nog steeds niet gelukt. Ik heb al diverse malen gebeld en gemaïld maar krijg geen reactie”.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over het organisatorisch en administratief handelen van de PCO Kennis. Zo geven alle referenten aan dat de organisatie goed bereikbaar is. Over de tijdigheid van het delen van de informatie wisselen de ervaringen. Eén referent geeft aan dat documentatie laat online beschikbaar kwam. De meerderheid geeft echter aan de informatie tijdig en compleet te hebben ontvangen. Ook de snelheid van reageren wordt als positief ervaren. “Ik had altijd snel een reactie in de mail en werd op tijd geïnformeerd over de mogelijkheden toen mijn opleiding niet startte” “De communicatie over mijn herkansing was helder”. Tenslotte geven de meeste referenten aan dat gemaakte afspraken worden nagekomen door PCO Kennis. “Ik heb nooit problemen gehad”. Een referent is minder tevreden. “Tijdens de opleiding liep alles soepel maar in de afronding ging er veel mis. Soms moest ik drie keer bellen voor ik reactie kreeg. Mijn klacht is nog niet naar tevredenheid opgelost.” Een referent geeft aan “een medestudent had veel stress over online examens moeten doen, de organisatie heeft haar toen goed en uitgebreid geholpen om deze zorgen weg te nemen”.

Relatiebeheer

De meeste referenten geven aan geen contact te hebben gehad met PCO Kennis na de afronding van de opleiding. “Na de afronding heb ik nooit meer wat gehoord”. De meeste respondenten geven aan dit goed te vinden. “Ik vind het goed zo”. “Ik heb geen behoefte aan intensief contact”. Een drietal referenten geeft aan nog wel mails van PCO Kennis te hebben ontvangen. Bijvoorbeeld over vervolgaanbod of de nieuwsbrief.

Prijs-kwaliteitsverhouding

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding van de opleiding. “Andere opleidingen zijn veel duurder”. “Het is vergelijkbaar met andere aanbieders”. “De werkgever heeft betaald dus dat was geen probleem. Als individu weet ik niet of ik het gedaan had. Ik vind het wel prijzig”. De referenten geven aan geen specifieke prijsafspraken te hebben gemaakt met PCO Kennis.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste referenten zijn tevreden over PCO Kennis. Ook geven de meeste respondenten aan dat ze het instituut zouden aanbevelen aan anderen. Eén referent geeft daarbij aan al een collega te hebben aangeraden om bij PCO Kennis een opleiding te volgen. Veel respondenten noemen de kwaliteit van de docenten als pluspunt. “De docenten hadden veel kennis en konden de lesstof leuk en afwisselend brengen” “De docenten waren van goede kwaliteit”. Ook de organisatie van PCO Kennis wordt door veel referenten als pluspunt genoemd. “Je wist wat je kon verwachten” “PCO Kennis was flexibel en communiceerde duidelijk” “Je mocht buiten de les om altijd contact opnemen met de docenten”. “Er werd duidelijk gecommuniceerd” “Ze doen wat ze beloven”. Daarnaast gaven referenten aan dat het systeem prettig was om in te werken, dat de lesstof inhoudelijk goed was en dat er door de kleine groepen veel aandacht was voor iedereen. Tenslotte geeft één referent aan het prettig te vinden zelf het tempo te kunnen bepalen.

Twee referenten geven aan het niveau niet passend te vinden. “Sommige vakken waren echt een tegenvaller als je dit werk al doet, echt zonde van je tijd” “Het niveau sloot niet goed aan en had daardoor weinig toegevoegde waarde voor mijn ontwikkeling”. Een ander verbeterpunt wat genoemd is door één referent is het tijdstip van de lessen. “De lessen waren precies tijdens de spits, daardoor was het horror om daarna thuis te komen”. Ook geeft één referent aan het versnelde traject te intensief te vinden. “Het was te veel informatie in korte tijd”. Verder noemt één referent: “De site visits hadden meer aandacht mogen krijgen. Dat vind ik een gemiste kans”. Een andere referent noemt dat de afronding en nazorg van de opleiding beter kan. “Hier heeft PCO Kennis stekken laten vallen”. Tenslotte noemt één referent dat de informatie vaak laat was. “Doordat de stukken vaak laat online stonden had ik geen gelegenheid meer om ze te lezen”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw D. Oudenampsen voerde met PCO Kennis B.V. op 14-12-2023.

Algemeen

PCO Kennis profileert zich als opleidingsspecialist voor projectcontrollers en integrale projectbeheersers. Het bureau is al meer dan 25 jaar dé enige erkende en meest gekende opleider voor projectcontrollers. Ook is PCO kennis de enige partij die certificeerde post-hbo en post-wo diploma's mag uitreiken. In deze 25 jaar zijn er al meer dan 3.000 projectcontrollers opgeleid. PCO Kennis biedt zowel open inschrijving en in company cursussen en opleidingen. Veel deelnemers zijn werkzaam in de bouw & infra sector, maar ook uit andere sectoren (o.a. IT en publieke sector) zijn deelnemers afkomstig. Het bureau bestaat uit 22 zelfstandige docenten, 4 deelnemer begeleiders, 2 opleidingsmanagers en 1 directeur. Daarnaast werkt PCO Kennis met een adviescommissie en een examencommissie. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de open inschrijving opleidingsprogramma's van PCO Kennis.

Kwaliteit

PCO Kennis werkt uitsluitend met trainers die specialist zijn in het vakgebied. Deze trainers hebben veel praktijkervaring en zijn op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied. Opleidingsprogramma's worden (door) ontwikkelt binnen de organisatie. Praktijkspecialisten bespreken de gebruikte materialen en actualiseren deze op basis van de nieuwste ontwikkelingen en literatuur. Daarbij worden actuele praktijkvoorbeelden gebruikt om deelnemers te helpen de link te leggen tussen theorie en praktijk. Om de kwaliteit te borgen ontvangen alle deelnemers aan het eind van elke training een evaluatieformulier. De resultaten worden geëvalueerd en opgepakt binnen de organisatie. Daarnaast worden er jaarlijkse evaluatiegesprekken gevoerd met opdrachtgevers. Trainers ontvangen regelmatig feedback. Nieuwe trainers worden daarnaast gekoppeld aan ervaren trainers om vertrouwd te raken met de werkwijze binnen PCO Kennis. Tenslotte organiseert PCO Kennis diverse trainingen op de (didactische) kwaliteiten van de trainers verder te ontwikkelen.

Continuïteit

PCO Kennis heeft veel docenten die (deels) werkzaam zijn als projectcontroller. Daarnaast wordt er gewerkt met een adviescommissie die de ontwikkelingen in de markt deelt en hierover adviseert. De ontwikkelingen binnen de branche worden daarmee scherp in de gaten gehouden en vertaald naar praktijkgericht aanbod. PCO Kennis heeft een helder beeld wat er leeft op het gebied van projectcontrol. Het specialistische en actuele opleidingsaanbod levert een bijdrage aan de continuïteit. Dit specifieke aanbod onderscheid PCO Kennis. De komende periode wil PCO Kennis meer inzetten op het bereiken van andere sectoren die project control inzetten. Daarnaast zet PCO Kennis in op het certificeren van de PMO opleiding. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van PCO Kennis voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

PCO Kennis is goed bekend binnen het vakgebied. Het specialistische aanbod zorgt ervoor dat kantoren in de branche veel van hun kennis en vaardigheden op kunnen doen middels het opleidingsaanbod van PCO Kennis. Door de diverse niveaus (MBO, HBO, WO) waarop opleidingen worden aangeboden krijgen deelnemers de mogelijkheid zich verder door te ontwikkelen binnen het vakgebied. Deze aanpak zorgt ervoor dat deelnemers met regelmaat terugkeren naar PCO Kennis. Daarbij is er toenemende aandacht voor projectmatig werken en integrale projectbeheersing waardoor er een toenemende opleidingsbehoefte is. Veel organisaties werken al langdurig samen met PCO Kennis. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van de organisatie en blijven niet onopgemerkt. Door continue op de hoogte te zijn van wat er speelt in deze branche kan PCO Kennis aanbod verzorgen dat optimaal aansluit op wat er speelt in de praktijk.

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