

# Klanttevredenheidsonderzoek

ProjectsOne

19-12-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ProjectsOne vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

# 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, ondoorgroendelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal		10%	10%	60%	20%
Accommodatie③			20%	20%	10%
Natraject④				60%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.  
 ③ Vijf referenten kennen geen score toe voor dit item.  
 ④ Twee referenten kennen geen score toe voor dit item.  
 ⑤ Eén referent kent geen score toe voor dit item.  
 ⑥ Eén referent kent geen score toe voor dit item.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de kwaliteit van de open trainingen zoals deze recentelijk gegeven zijn door ProjectsOne. Twee opdrachtgevers, die hun vraag bij verschillende opleidingsinstellingen hebben uitgezet, vertellen waarom zij juist voor hen hebben gekozen: "Ik wilde dat de training op logistieke dienstverlening geënt zou zijn en geen standaardpakket. De mogelijkheid dat ik zelf invloed kon uitoefenen, terwijl er wel kritische vragen werden gesteld, vond ik een fijne ervaring" en "ProjectsOne is via onze huis recruiter binnengekomen. De prijs-kwaliteitverhouding, goed opgeleide trainers en hun mooie referentielijst, gaven de doorslag. Men gebruikt systematiek, die door onze klanten gewaardeerd wordt." Anderen kiezen (wederom) voor ProjectsOne, op basis van eerdere positieve ervaringen, op aanbeveling door derden of omdat de training zo aan de wensen kan worden aangepast, dat het nagenoeg maatwerk is. Ook het bekend staan als toonaangevend instituut op het gebied van Black-, en Green Belt en Six Sigma wordt als een pre genoemd.

Verschillende opdrachtgevers doen al vele jaren zaken met ProjectsOne: “Voor Green Belt trainen wij zelf en examineert ProjectsOne. De Black Belt trainingen geven zij in zijn geheel” en “Wij hebben een lange relatie met hen, omdat zij betrouwbaar en flexibel zijn en wij zelf kunnen aangeven waar de focus op moet liggen.” Wanneer het een persoonlijk traject betrof, kregen de referenten een intakegesprek; in andere gevallen is inschrijven via de website voldoende. Daarna volgde altijd snel een bevestiging van de aanmelding. Ook wanneer eenzelfde training met regelmaat in-company wordt afgenomen, komt de accountmanager van ProjectsOne naar de opdrachtgever om de wensen te inventariseren. Eén referent kent geen score toe, omdat hij de training via zijn werkgever heeft gevolgd en de voorinformatie intern heeft verkregen. De overige negen zijn (zeer) tevreden over dit item.

### **Opleidingsprogramma**

De inhoud van de trainingen is in grote lijnen op de website te vinden. Opdrachtgevers en deelnemers ontvangen via e-mail een gedetailleerde versie van het opleidingsprogramma. Ter toelichting: “Het duidelijke programma vermeldt, wat je vooraf moet kennen en kunnen en wat je weet na afloop”, “Er zaten geen aspecten in het programma, waarvan ik dacht, dat zou duidelijker kunnen” en “Op welke dagen, welke onderdelen behandeld zouden gaan worden en het niveau en de diepgang waren omschreven.” Het is opvallend hoeveel referenten vertellen, dat de uitvoering precies conform de inhoud van het in stappen uitgesplitste opleidingsprogramma was. “De, in de oriënterende fase besproken, onderwerpen, tijdsbesteding en daarmee samenhangende kosten, zijn op schrift gezet en naar mij gemaaild. In de training kwam alles ook als zodanig terug” en “De door mij genoemde onderdelen, stonden in het opleidingsprogramma beschreven. En het verloopt ook zoals gepland”, zo vindt men. Op één na, spreken de referenten zich (zeer) positief uit. Een opdrachtgever, die met regelmaat eenzelfde training afneemt, die steeds wordt aangepast aan de vraag van dat moment, vindt dat de offerte gedetailleerder kan: “ProjectsOne moet het meer SMART maken. Ik wil in de offerte bevestigd zien, wat ik precies geleverd krijg, voor het genoemde bedrag.”

### **Uitvoering**

De referenten zijn zonder uitzondering goed te spreken, over de manier waarop de besproken trajecten zijn uitgevoerd. Veertig procent van hen is hierover zelfs zeer tevreden. “Er werden vooraf zeven deelnemers verwacht. Maar, omdat we maar met zijn tweeën bleken te zijn, kregen we alle aandacht en was de sfeer ongedwongen” en “De opleiding duurde ruim een jaar en was heel divers qua onderwerpen en trainers”, laten twee deelnemers weten. “De cursisten vonden het leuk en interessant”, “Er zijn rollenspelen gespeeld en voorbeelden besproken die er toe doen. Door de verschillende didactische werkvormen kregen de deelnemers de intentie van het lesmateriaal te pakken” en “De trainingen zijn heel interactief en de link naar de praktijk binnen de eigen branche werd gelegd, zodat de lesstof ook op een andere manier geïnterpreteerd kon worden”, tekenen de (zeer) tevreden opdrachtgevers aan.

### **Opleiders**

ProjectsOne maakt gebruik van zeer ervaren opleiders, die de lesstof goed kunnen overbrengen en aansluiting met de deelnemers hebben. Wanneer er verdiepingselementen in de training zitten, zet men meerdere trainers in, zodat ieder onderwerp steeds door een specialist wordt gegeven. Vrijwel alle referenten zijn dan ook tevreden over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de opleider(s) en de helft van hen kent zelfs de hoogste score toe. Zo wordt bijvoorbeeld over de trainer gezegd: “Hij nam, op een goede manier, alle tijd, is gedreven en prima onderlegd in de details”, “Hij is zeer kundig en heeft voldoende theoretische kennis. Hij spitst de uitleg op een beeldende manier toe, op de vraagsteller en zijn functie. Zo krijgt iedereen te horen, hoe het in zijn situatie is toe te passen” en “De zeer bekwame trainer vertelde helder uit eigen praktijkervaring en gaf ruimte voor vragen. Hij voelde aan, waar hij sneller doorheen kon en waar moeilijke opgaves zaten.” Daarnaast laat men weten dat de zeer kundige Blackbelts van ProjectsOne niet alleen mensen hebben opgeleid, maar ook na de opleiding nog beschikbaar zijn voor vragen. Twee, eveneens tevreden, opdrachtgevers laten weten: “Wij werken met diverse trainers. Over sommigen waren de deelnemers heel erg enthousiast. Wanneer de didactische kwaliteiten minder waren, ging het meer om de inhoud dan om de didactiek er omheen” en “De trainer had geen klik met de groep deelnemers. ProjectsOne heeft na overleg, deze trainer vervangen door een andere.” Eén opdrachtgever kent een neutrale drie score toe, omdat de wisselwerking tussen de trainer en deelnemers niet altijd optimaal was: “Didactisch kan het soms beter. Soms wordt de groep er te weinig bij betrokken.”

### **Trainingsmateriaal**

Het lesmateriaal dat de deelnemers hebben ontvangen, stemt het gros van de referenten tevreden. Het bestond uit een map of klapper met daarin de uitgeprinte sheets en soms ondersteunend materiaal of een boek waarin de lesstof goed onderbouwd en gestructureerd verwoord staat. Een tevreden opdrachtgever vertelt, dat de deelnemers het lesmateriaal zowel digitaal als op schrift konden krijgen en dat het helder en duidelijk is. “Vijf van de twaalf dagen zaten er kleine foutjes in het lesmateriaal of het was niet helemaal de goede versie” en “Iedere masterclass had eigen schriftelijk materiaal. De samenhang hiervan zou kunnen verbeteren, door het in de juiste context te zetten”, aldus twee, overigens over dit onderwerp tevreden, referenten. Eén opdrachtgever vindt dat lesmateriaal pas geschikt is als naslagwerk, wanneer je het ook kunt gebruiken, zonder dat je het verhaal erbij hebt gehoord. Met alleen de hand-outs mis je volgens hem de context. Hij kent een neutrale drie score toe. Eén referent is ontevreden, omdat er geen handleiding aanwezig was. Wel heeft hij een boekje ontvangen, wat volgens hem niet goed aansloot bij de lesstof.

### **Accommodatie**

De helft van de referenten kan niet oordelen over dit onderdeel, omdat de training binnen hun eigen organisatie is gegeven. Zij hebben de accommodatie dus zelf verzorgd. Van de andere helft, is de meerderheid (zeer) tevreden. “De training heeft deels bij ProjectsOne plaatsgevonden. Zij zijn goed ingericht om training te geven en het was altijd prima geregeld. Ik kon alles duidelijk zien en de trainer stond goed voor de mensen”, “Wij hebben diverse uitvoeringslocaties gezien. In Breukelen is van twee ruimtes, één gemaakt” en “Het door ProjectsOne gehuurde hotel in Amersfoort was uitstekend.” Twee referenten zijn tevreden, noch ontevreden over de uitvoeringslocatie. Eén was te gast in het gebouw waarbinnen ProjectsOne gevestigd is. Hij vond de verzorging goed, maar de ruimte die tevens nog een andere functie had, niet echt de uitstraling hebben die het nodig had. De ander was op een door ProjectsOne gehuurde locatie in Zaltbommel. “Hier stonden vergaderstoelen die niet comfortabel genoeg waren om acht uur op te zitten. En het oogde meer als een vergaderruimte, dan als een klaslokaal”, geeft hij aan.

### **Natraject**

Alle referenten die een mening hebben over het natraject, zijn hierover tevreden. Eén opdrachtgever noemt de betrokkenheid van ProjectsOne uitzonderlijk: “Ik had na iedere sessie een nagesprek. Daarnaast is er nog een algemene evaluatie geweest, waarin we op gepaste afstand weer naar alle sessies hebben gekeken. De trainers zijn na verloop van tijd bij ons teruggekomen om alle teams af te gaan en te vragen hoe de deelnemers nu met de bijgebrachte kennis omgaan.” Bij een kennismakingsworkshop zijn geen deelnamecertificaten verstrekt. Voor de overige trainingen was dit wel het geval. Eén, overigens tevreden, referent vertelt dat hij een toets heeft afgelegd en een deelnamecertificaat ontvangen. De opleidingsdoelen zijn dus bereikt. Hij had echter gehoopt dat wat hij geleerd heeft, eenvoudiger zou kunnen toepassen in zijn eigen werkomgeving. Twee opdrachtgevers kennen geen score toe. De één omdat het traject nog lopende is en de ander vertelt dat er voor eigen evaluatieformulieren en deelnamecertificaten is gekozen. Waarvan zij de uitslag, overigens wel naar ProjectsOne terugkoppelen.

### **Organisatie en Administratie**

De wijze waarop ProjectsOne de organisatie en administratie verzorgt, bevalt de respondenten goed tot uitstekend. Men ervaart de communicatie met ProjectsOne als prettig en soepel verlopend. Bovendien waardeert men de klantgerichte en flexibele houding van de medewerkers. “Ik krijg, ook buiten kantooruren, heel snel en uitgebreid antwoord op vragen. Vaak nog aangevuld met informatie, waar ik niet om heb gevraagd, maar waar ik wel iets aan heb”, “Mijn vragen worden bijna altijd per omgaande beantwoord en ik heb de indruk dat ze niet alleen goed naar feedback luisteren, maar er ook iets mee doen”, “Ik merk een verschil tussen grote bureaucratisch ingestelde opleidingsbureaus en ProjectsOne. Ik heb van iedereen een mobiel telefoonnummer en er wordt fijn geschakeld”, “Men denkt mee, wanneer er bijvoorbeeld een les ingehaald moet worden. Het is een hele slagvaardige club” en “Ik kon heel eenvoudig online, proefexamens met antwoorden vinden om te oefenen”, laten de tevreden referenten weten.

### **Relatiebeheer**

Ook de wijze waarop ProjectsOne de relatie met hen onderhoudt, wordt gewaardeerd door de gesproken referenten. Afhankelijk van wat zij prettig vinden, worden zij digitaal over nieuws uit de branche en het opleidingsaanbod geïnformeerd dan wel voor een persoonlijk gesprek om bij te praten. Daarnaast geeft men aan eveneens voor een relatie dag of bedrijfsevent te worden uitgenodigd. Verschillende van hen melden tevens, dat zij daarnaast geen enkele drempel ervaren als zij zelf contact opnemen met een vraag of een verzoek: "Ik voel mij gehoord en begrepen" en "Er is actief en prettig contact. Zo is er elke maand een Lean platform op Schiphol waaraan verschillende bedrijven en ProjectsOne deelnemen. En ik heb regelmatig één-op-één gesprekken, met de directeur." Een referent heeft recent nog, samen met andere klanten van ProjectsOne, een lezing door verschillende sprekers met aansluitend een workshop, bezocht. Hij geeft aan dat het netwerken en sparren met mensen in dezelfde positie prettig is en hij veel van de gedeelde informatie geleerd heeft. Hij volgt ProjectsOne zelf op LinkedIn, maar zou ook wel graag een nieuwsbrief willen ontvangen. Eén referent kent geen score toe voor dit onderwerp. Hij ziet de trainers van ProjectsOne gedurende de trainingstrajecten vaak in zijn bedrijf en spreekt hen dan in de pauze. Meer is voor hem niet nodig.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen met open inschrijving is uitstekend tot goed bevallen. "We hebben waar gekregen voor ons geld. Er zijn opleidingsinstellingen die het voor minder doen, maar wat voor ons meespeelt, is dat ProjectsOne een aardig CV heeft opgebouwd, waarmee ze aantoonbaar kunnen maken dat zij ter zake kundig zijn", "Ik vind trainingen in het algemeen aan de dure kant, maar wanneer je gaat vergelijken is de door ProjectsOne gevraagde prijs, marktconform", "Daar wij bij de allereerste klanten horen, hebben we nog een speciale regeling. Dat vind ik nette bedragen, voor het product dat we geleverd krijgen" en "Ik vind de prijzen voor een Black Belt concurrerend", zo laat men weten. De referent die geen score toekent, weet dat ProjectsOne de preferred supplier van zijn werkgever is, maar is zelf niet op de hoogte van de prijsstelling.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen, tonen alle referenten zich tevreden en zeer tevreden over de totale opleiding en samenwerking met ProjectsOne. Enkele van hen benadrukken hier opnieuw, dat de samenwerking erg prettig verloopt. De sfeer is ongedwongen en de communicatie open. De aanpak is persoonlijk en inspelend op de vraag. "Een hoog kwaliteitsniveau met oog voor het individu", "Correct en voor ons, fit for purpose", "Men is kundig, maakt een goede vertaalslag van theorie naar praktijk en de deelnemers worden geënthousiasmeerd", "De kwaliteit van de lessen is onderscheidend. Het zegt iets als je je papiertje bij ProjectsOne hebt behaald" en "De organisatie is goed op orde en men is ontvankelijk voor verbetering en suggesties", zo vindt men. Buiten het noemen van de sterke punten van ProjectsOne, komt ook het fijn slijpen van het lesmateriaal ter sprake. Zo zou de samenhang van de documentatie beter kunnen en zaten er kleine typ-, en formule foutjes in. Ook gaan er stemmen op, om het lesmateriaal digitaal te verstrekken. Eén opdrachtgever wenst dat tussentijdse stappen die de cursisten moeten nemen, beter worden gecommuniceerd. En een ander vertelt dat er voor aanvang van de training wel contact is tussen de trainer en de teamleiders, maar dat de voortdurende nieuwe instroom aan deelnemers, zelf ook behoefte heeft aan een voorstelronde en uitleg waarom ze de training moeten gaan volgen, zodat zij van tevoren al op de inhoud kunnen focussen. Ook zou een opdrachtgever willen dat de trainer na gaat of wat hij verteld heeft, is overgekomen bij de cursisten: "Dus niet kennis spuien, maar delen." Alle gesproken respondenten laten weten dat zij ProjectsOne aan anderen zouden aanbevelen voor trainingen en opleidingen met open inschrijving. Zelf maken zij ook weer volop gebruik van de diensten van ProjectsOne: "Ik heb intern een vervolgcursus laten komen" en "Ik stuur heel veel mensen van mijn afdeling naar ProjectsOne."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met ProjectsOne op 19-12-2017.

### Algemeen

ProjectsOne levert uitgebalanceerde ondersteuning om organisaties naar een hoger plan te tillen via maatwerkoplossingen met onder meer Lean- en Six Sigma-trainingen en organisatieadvies. Uitgangspunt is een meetbare verbetering van het bedrijfsresultaat maar ook klanttevredenheid en motivatie van het personeel. ProjectsOne levert en implementeert complexe verandertrajecten, gericht op duurzaamheid. Flexibiliteit en souplesse zijn, in de visie van het bureau, onontbeerlijke kwaliteiten om adequaat te blijven anticiperen op veranderende vraagstellingen en behoeften. Van trainingen op het hoogste niveau, tot projectcapaciteit voor Business Process Improvement. Trainingen, projecten en diensten vormen onderdeel van de totale dienstverlening waarbij men nadrukkelijk inzoomt op de transfer van theorie naar praktijk. Het gesprek vond plaats met de heer S. den Boer (directeur) en mevrouw A. Eversdijk (marketing en verkoop).

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij ProjectsOne hoog in het vaandel. Alle professionals hebben naast inhoudelijke kennis, veel ervaring vanuit uiteenlopende organisaties en zijn in staat om deze expertise te delen door het geven van trainingen, het uitvoeren van projecten en het begeleiden van verandertrajecten. Het bureau is in staat om direct te anticiperen op veranderende omstandigheden, mede omdat de adviseurs veel bij klanten over de vloer komen. Het materiaal wordt samen met de opdrachtgever samengesteld met bedrijfsspecifieke voorbeelden waardoor het geheel voor de deelnemer inzichtelijk wordt gemaakt. Alle trainers zijn in vaste dienst en intern opgeleid. In geval van nood kan men bogen op de kennis en ervaring van enkele externe specialisten, die intern zijn opgeleid én gecertificeerd en in het verleden voor ProjectsOne hebben gewerkt. Maandelijks heeft men met elkaar overleg over projecten en interim-opdrachten aangevuld met inhoudelijke zaken. Het bureau beschikt over consultants die veel ervaring hebben binnen diverse branches. Mede daarom is ProjectsOne in staat om haar dienstverlening in te zetten binnen alle sectoren. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

### Continuïteit

De afgelopen jaren heeft het bureau een groei weten te bewerkstelligen; mede omdat ProjectsOne in staat is om direct te anticiperen op veranderende vraagstellingen. Nieuwe manieren van leren worden nauwgezet onderzocht en waar mogelijk direct geïncorporeerd in het aanbod. Blended learning en modulaire opbouw van trainingen, gericht op specialistische vragen binnen branches, zijn twee varianten die men onderzoekt. Daarnaast heeft men een nieuwe tool geïntroduceerd, YouPlan genaamd. Dit hulpmiddel overziet een enorme hoeveelheid variabelen die van invloed zijn op planningsprocessen en stelt daaruit automatisch de beste planning samen. Daarmee bewijst het bureau haar toegevoegde waarde binnen complexe processen die om een hoge mate aan flexibiliteit vragen. Per 1 januari 2018 ontstaat er een aparte organisatie voor YouPlan die het beheer volledig gaat uitvoeren. Daarnaast anticipeert men, naast bestaande en bewezen methodieken als Lean en Six Sigma, op nieuwe instrumenten als 'agile' en 'scrum', onder meer door het aanbieden van trainingen zoals 'Lean to Agile'. Deze ontwikkelingen hebben er mede toe geleid dat het aantal mensen dat bij ProjectsOne werkzaam is, is gegroeid. Op die manier kan men nog meer toegevoegde waarde bieden op complexe projecten en implementaties. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van ProjectOne voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

ProjectsOne bestaat uit professionals die niet alleen beschikken over de juiste kennis maar vooral over veel praktijkervaring. Kernkwaliteiten zijn verder flexibiliteit en een no nonsens mentaliteit. Het bureau kenmerkt zich door een persoonlijke aanpak, de klantgerichtheid en de slagkracht. Trainingen met een open inschrijving kennen een hoge mate aan maatwerk. Mede dankzij het op een inspirerende manier vertalen van de theorie naar de praktijk, weten deelnemers zich goed begeleid in een opleidings- of verandertraject. Dat maakt dat opdrachtgevers een volgende keer opnieuw graag zaken doen met ProjectsOne en hen in hun netwerk aanbevelen aan derden.

## 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](http://www.cedeo.eu)