

# Klanttevredenheidsonderzoek

Phaos Opleidingen B.V.

22-11-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Phaos Opleidingen B.V. 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 MAATWERK 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, ondoorgondelijk 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd:9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				22%	78%
Opleidingsprogramma				56%	44%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal			22%	56%	22%
Accommodatie②					
Natraject				56%	44%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer			11%	44%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

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

- ② Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject bij de leertrajecten van Phaos Opleidingen B.V. (hierna: Phaos) blijkt uit de meningen van de geïnterviewden overwegend positief te worden ervaren. De referenten benadrukken veelal de efficiënte samenwerking en het persoonlijke maatwerk dat het bureau biedt. Een respondent merkt op: "De intake verliep goed, met scherpe vragen die echt gericht waren op onze specifieke behoeften." Een andere geïnterviewde deelt een vergelijkbare ervaring: "Er was voldoende ruimte voor onze vragen en de gestelde doelen waren helder en meetbaar, wat bijdroeg aan een vruchtbare samenwerking." Bij sommige respondenten was er sprake van een langer durende samenwerking met het instituut, wat wijst op een blijvende tevredenheid. "We hebben al langere tijd een samenwerking, en deze blijft bevallen door de aandacht voor onze specifieke situatie en de flexibiliteit in de aanpak," meldt een van de geïnterviewden. Een klein verbeterpunt dat naar voren komt, is de behoefte aan meer variatie in de aangeboden trajecten. Een respondent geeft aan: "Hoewel de aangeboden trajecten over het algemeen uitstekend zijn, had ik graag de optie voor een korter traject gezien. Achteraf begreep ik dat die optie mogelijk was. Ik had dit wel graag als optie willen bespreken in de intake." Samenvattend blijkt uit de reacties van de respondenten dat het voortraject over het algemeen zeer gewaardeerd wordt, waarbij vooral de persoonlijke benadering, duidelijke communicatie en het vermogen om maatwerk te leveren worden geprezen.

### **Opleidingsprogramma**

Over de offerte zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. De afstemming van het programma op individuele vragen en wensen werd over het algemeen als goed ervaren. Respondenten benadrukken de helderheid en correctheid van de offertes. Zo vermeldt een geïnterviewde: “De offerte was volledig in orde, er waren geen bijzonderheden, hoewel er wel wat over en weer gebeld werd voor verduidelijking.” De transparantie in de communicatie over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen werd door de deelnemers gewaardeerd. Een respondent merkt op: “De samenvatting van de teammeeting en de duidelijke beschrijving van de opdrachtelelementen hielpen ons bij het maken van keuzes.” Een ander belangrijk aspect dat naar voren komt, is de tevredenheid over de financiële aspecten. Respondenten geven aan dat de offerte correct, duidelijk en foutloos was, en op tijd werd gepresenteerd. Een geïnterviewde licht toe: “Alles was helder en goed weergegeven, van het eerste concept tot de definitieve offerte.” Over het geheel genomen, blijkt uit de interviews dat de geïnterviewden tevreden zijn over de afstemming van het opleidingsprogramma op hun wensen, de duidelijke communicatie en presentatie van de offerte, en de efficiënte afhandeling van financiële zaken.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de trainingsprogramma's zijn alle referenten unaniem positief. De trainingen zijn goed afgestemd op verschillende organisaties en doelgroepen, met een effectieve mix van theorie en praktijk. Een referent benadrukt: “De trainingen waren echt maatwerk, afgestemd op verschillende doelgroepen, wat resulteerde in een effectieve, actiegerichte aanpak.” De toepassing van de leerstof in de praktijk en de diversiteit aan didactische werkvormen worden eveneens geprezen. Meerdere geïnterviewden benadrukken de toegevoegde waarde van de interactieve werkvormen. Enkele illustratieve citaten zijn: “De training bood een uitstekende mix van theorie en praktijk, met werkvormen die erg interactief waren. Vooral het werken in subgroepen vond ik een sterk punt, het bevorderde de betrokkenheid en inbreng van iedereen” en “Wat me echt opviel was de diversiteit aan didactische werkvormen. Ze hebben het programma heel interactief gemaakt, wat de leerervaring verrijkte en ons actief betrokken hield gedurende de cursus.” De samenwerking bij het ontwikkelen van de trainingen wordt ook gewaardeerd, vooral de flexibiliteit van de trainers in het tussentijds bijstellen van de cursus. Een respondent licht toe: “We hebben samengewerkt bij het opstellen van het programma, niet alles sloot in de praktijk even goed bij alle groepen aan, maar door continu te evalueren en aan te passen, hebben we nu een superprogramma.” Samengevat, de trainingen worden ervaren als zeer interactief en relevant, aangepast aan de specifieke behoeften van de organisaties, met een goede balans tussen theorie en praktijk. Deze flexibele aanpak en de bereidheid tot aanpassing waar nodig, dragen bij aan een hoge mate van tevredenheid onder de geïnterviewden.

### **Opleiders**

Uit de interviews, komt naar voren dat de trainers over het algemeen zeer positief worden beoordeeld door de referenten. Hun inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden worden consequent geprezen. De trainers zijn in staat om effectief aan te sluiten bij de diverse behoeften en achtergronden van de deelnemers. Een referent spreekt met waardering over een specifieke trainer: “Deze trainer is bijzonder kundig, ze kan uitstekend aansluiten bij de gesprekken en is een heel prettig persoon om mee samen te werken.” Verder wordt de veelzijdigheid van de trainers genoemd. Een respondent merkt op: “De trainers zijn bekwaam en deskundig, goed afgestemd op de verschillende groepen.” Daarnaast wordt de relevantie van de door de trainers gebruikte praktijkvoorbeelden benadrukt. Een geïnterviewde vertelt: “Ze kunnen zich goed verplaatsen in onze context en komen met relevante praktijkvoorbeelden die aansluiten bij onze doelgroep.” De opleiders worden gezien als deskundig en bekwaam, met een goede aansluiting bij de deelnemers. Zij zijn in staat om de cursusinhoud effectief en met relevante praktijkvoorbeelden over te brengen, wat bijdraagt aan een positieve leerervaring voor de deelnemers. De variabiliteit in trainers en hun aanpak wordt over het algemeen goed ontvangen, hoewel er enige ruimte voor verbetering is in de aanpassing aan taalverschillen. “Het verschilt per trainer hoe flexibel ze zijn in het geven van training in het Engels, maar over het algemeen zijn ze kundig”, aldus een geïnterviewde.

### **Trainingsmateriaal**

De meerderheid van de geïnterviewden, namelijk zeven van de negen, zijn tevreden tot zeer tevreden over de aangeboden materialen. De lange beschikbaarheid van het online materiaal en de inhoudelijke sterkte worden bijzonder gewaardeerd. Een referent prijst de inhoud: “De training was inhoudelijk sterk en sloot perfect aan bij onze behoeften.” Een ander positief punt dat genoemd wordt, is de langdurige toegankelijkheid van online materiaal. Een geïnterviewde merkt op: “Het feit dat de online leeromgeving lang toegankelijk blijft, is een groot pluspunt en voegt veel toe aan ons leerproces.” Echter, twee van de negen referenten geven aan dat er ruimte is voor verbetering, met name wat betreft de gebruiksvriendelijkheid van de online leeromgeving. Deze neutrale scores zijn voornamelijk gebaseerd op de ervaren onoverzichtelijkheid en navigatiemoeilijkheden. Een referent licht toe: “Hoewel het materiaal zeer nuttig is, vind ik de online leeromgeving niet gebruiksvriendelijk en nogal onoverzichtelijk”. En een ander voegt toe: “De inhoud is sterk, maar een verbeterde zoekfunctie op de website zou de ervaring aanzienlijk verbeteren.” Hoewel er enkele verbeterpunten zijn op het gebied van digitale toegankelijkheid, wordt het trainingsmateriaal overwegend als inhoudelijk sterk en waardevol ervaren, met name vanwege de langdurige beschikbaarheid van het online materiaal. Dit wordt gezien als een significant voordeel van Phaos ten opzichte van andere instituten waar online trainingsmateriaal vaak maar beperkt beschikbaar blijft.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden.

### **Natraject**

Over het natraject zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De meeste referenten waarderen de aangeboden naslagwerken, de beschikbaarheid van online materiaal voor verdere opvolging, en de mogelijkheden voor persoonlijke begeleiding na de training. Enkele referenten lichten dit toe: “Phaos bood de mogelijkheid voor intervisie en persoonlijke contactmomenten met de trainer na de training, wat een zeer positieve ervaring was” en “Er was een terugkomdag en een mogelijkheid om later contact met de trainer op te nemen, wat hielp bij het verdiepen van de leerervaring.” Een ander positief punt wat naar voren komt, is de beschikbaarheid van naslagwerk en online materiaal om de implementatie te bevorderen. “Na afronding van de training kregen we handvaten en naslagwerk om verder met de stof aan de slag te gaan, wat erg waardevol was”, aldus één geïnterviewde. Hoewel de meeste referenten tevreden zijn, merken enkele op dat de borging van de trainingsdoelen voornamelijk binnen hun eigen organisatie ligt. Er wordt opgemerkt dat het wellicht waardevol is meer handvaten aan de organisatie mee te geven hoe ze hun mensen kunnen begeleiden om het geleerde vast te houden. Een geïnterviewde zegt: “We hebben zelf de evaluatiegesprekken gevoerd en de borging lag bij ons, maar Phaos heeft wel vervolgdadviezen gegeven. Dit had wat mij betreft nog uitgebreider gekund.”

### **Organisatie en Administratie**

Betreffende de organisatie en administratie van Phaos zijn de referenten positief. Ze waarderen de bereikbaarheid, de flexibiliteit bij het verschuiven van data, en de punctualiteit in de communicatie en de administratieve afhandeling. De bereikbaarheid en responsiviteit van het bureau worden positief beoordeeld. Een referent merkt op: “Alles was goed georganiseerd en ik kreeg altijd snel een reactie, wat een vlotte communicatie bevorderde.” De flexibiliteit van het instituut, vooral bij het aanpassen van trainingsdata aan specifieke wensen, wordt ook geprezen. Een andere geïnterviewde zegt: “Ze zijn heel proactief en flexibel, wat echt hielp wanneer er wijzigingen nodig waren.” De punctualiteit in het nakomen van afspraken en de nauwkeurigheid van de rekeningen worden eveneens gewaardeerd. “Heel punctueel en secuur,” merkt een geïnterviewde op. Hoewel de meeste feedback positief is, zijn er enkele kanttekeningen over incidentele onregelmatigheden. Zo zegt een referent: “Over het algemeen verliep alles goed, maar de laatste keer was het wat rommeliger dan normaal met een trainer die met zwangerschapsverlof ging.” Dit wijst op enkele uitdagingen in specifieke situaties.

### **Relatiebeheer**

De geïnterviewde klanten van Phaos waarderen de wijze waarop het instituut de relatie onderhoudt, zowel tijdens als buiten de trainingsmomenten. Een groot pluspunt dat veel referenten benoemen, is het werken met een vaste contactpersoon die hun organisatie goed kent. De communicatie en flexibiliteit van het instituut worden ook geprezen. Een referent deelt: “De communicatie is heel duidelijk, en alles wordt snel geregeld en volgens afspraak.” Hoewel de meeste feedback positief is, is er een lichte kanttekening over de soms gehaaste communicatie. Een respondent merkt op: “Deze keer leek het wat kort en gehaast, alsof ze te druk waren; dit ben ik niet van ze gewend.” Dit is voor deze persoon de reden om een neutrale score te geven. De proactieve benadering van het instituut wordt gewaardeerd, vooral in termen van het nemen van initiatief voor contact en het vragen om feedback. “Het is fijn dat ze zelf initiatief nemen door altijd terugkoppeling te geven en actief om feedback te vragen,” aldus een geïnterviewde. Samenvattend, de referenten zijn over het algemeen tevreden met het relatiebeheer van Phaos. De persoonlijke benadering, de consistentie in contactpersonen, en de proactieve communicatie worden bijzonder gewaardeerd.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over dit onderdeel zijn alle referenten positief en wordt door allen de score “tevreden” gegeven. Wel geeft de meerderheid een kanttekening over de hoogte van de prijs. Bijna alle geïnterviewde vinden dat ze absoluut waar voor hun geld krijgen maar blijven het een flinke investering vinden. Een aantal referenten licht toe: “Ik ben tevreden. Ze zijn zeker marktconform, maar het is wel een hele hoop geld. Ze zitten wel aan de bovenkant qua prijzen in vergelijking met andere aanbieders” en “Ze zijn flink aan de dure kant; gelukkig krijgen wij wat tegemoetkoming vanuit de overheid anders zou het voor ons niet te betalen zijn. We zijn heel tevreden over de kwaliteit die we ervoor terugkrijgen, maar het moet niet duurder worden dan dit”. Een andere respondent geeft aan dat zij wel vindt dat er eventueel iets meer met kortingen gewerkt zou mogen worden voor klanten die veel afnemen.

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

In de evaluatie over de tevredenheid over de trajecten en de samenwerking met het instituut, benadrukken de referenten veel positieve aspecten, zoals de flexibiliteit, het maatwerk, de inhoudelijke diepgang en de interactieve werkvormen. Deze sterke punten leiden ertoe dat de meesten Phaos zouden aanbevelen aan anderen. Een van de sterkste punten die vaak wordt genoemd, is het vermogen om goed mee te denken en te kunnen adviseren vanuit veel ervaring. Een referent zegt hierover: “Het maatwerk dat ze leveren en de manier waarop ze meedenken is echt super.” Een andere toevoeging luidt: “Ze zijn heel goed in het persoonlijk contact en het inspelen op de vraag van de klant.” Daarnaast wordt de inhoudelijke en didactische kwaliteit van de trainingen geprezen. “De topkwaliteit zit in de inhoud die ze bieden en de interactieve manier waarop ze dat doen” en “De training liet ons vol energie en inspiratie achter; een unieke ervaring voor mij. Dit was te danken aan de interactieve aanpak en de ervaren trainers die de leerstof tot leven brachten met boeiende voorbeelden, perfect aansluitend bij onze doelgroep.” Wat betreft verbeterpunten, worden er naast de eerdergenoemde verbeterpunten in dit rapport nog enkele suggesties aangedragen. Zo wordt opgemerkt: “Een verbeterpunt is het bieden van korting op de strippenkaart aan klanten die veel afnemen,” en “Er zou meer diversiteit binnen de trainerspool mogen zijn. Wij zijn zelf een hele diverse organisatie en het is voor onze mensen belangrijk dat we die diversiteit ook terugzien in de trainers”. Ook wordt het idee geopperd om klanten scherper te bevragen op hun doelen en behoeften: “Ze mogen ons nog scherper bevragen op wat we met de training willen bereiken. Er waren uiteindelijk veel aanpassingen nodig.” Ondanks enkele aanbevolen verbeterpunten zijn de referenten over het algemeen zeer tevreden met de trainingen en de samenwerking met Phaos. De sterke punten zoals flexibiliteit, maatwerk, persoonlijke benadering en inhoudelijke diepgang worden breed gewaardeerd.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Phaos Opleidingen B.V. op 22-11-2023.

### Algemeen

Phaos verzorgt opleidingen, coaching en begeleiding-on-the-job rond projecten, programma's en processen. Het bureau streeft ernaar tijdelijke samenwerkingsvormen prettig en succesvol te laten verlopen. Hiervoor ontwerpt men leertrajecten op maat en zorgt men samen met de klant voor succesvolle implementatie. Phaos zet de mens centraal, stimuleert het moedige gesprek en zoekt naar de diepere achtergrond. Op deze wijze creëert men, samen met de klant, ruimte voor ontwikkeling en groei. Phaos heeft vanaf de eerste publicatie in 1998 aan de wieg gestaan van Projectmatig Creëren; een projectmanagementmethode waarin al deze aspecten zijn meegenomen. Daarnaast worden de methodes Procesmatig Creëren (PCMC) en Programmatisch Creëren (PGMC) ingezet en doorontwikkeld. De dienstverlening bestaat uit opleidingen, begeleiding in de praktijk, advies en andere diensten rond Projectmatig Creëren. Ook trainingen over het begeleiden van projectstart-ups en evaluaties, een diagnose van de bestaande projectmanagementpraktijk, advies over de succesvolle implementatie van projectmanagement en workshops voor opdrachtgevers, managementteams en bestuurders behoren tot de dienstverlening. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen van Phaos.

### Kwaliteit

Phaos is een klein en wendbaar bureau waarin men met een team van tien medewerkers/trainers haar doelstellingen verwezenlijkt. Phaos zet zich maximaal in voor goede kwaliteit. Processen en procedures zijn vervat in een kwaliteitshandboek. Alle trainingen en workshops zijn maatwerk; afgestemd op de concrete leervragen van opdrachtgevers en/of deelnemers. Phaos stimuleert duurzame en wezenlijke verandering van binnenuit. Samen met de opdrachtgever realiseert men trajecten die optimaal aansluiten bij de dagelijkse praktijk. In het voortraject wordt gezamenlijk gekeken naar de context, worden de verwachtingen uitgesproken en komen aandachtspunten aan bod. Vervolgens ontwikkelt men programma's die zowel een inhoudelijke- als een vaardigheidscomponent bevatten. De trainingen worden uitgevoerd door een team van acht trainers. Zij zorgen voor een goede afwisseling van werkvormen, een persoonlijke benadering en voortdurende aandacht voor de praktische implementatie van concepten, tools, vaardigheden en formats in de specifieke werkomgeving van elke deelnemer. Phaos kent een goede overlegstructuur: maandelijks is er overleg met het hele team en vier keer per jaar is er een themabijeenkomst. Door middel van collectieve scholing op onderwerpen en het stimuleren van ontwikkeling door middel van individuele scholing, zorgt Phaos ervoor bij te blijven bij de laatste ontwikkelingen en trends. Voorts is er structureel trainersoverleg waarin telkens een thema centraal staat en vinden er intervisiebijeenkomsten plaats. Phaos besteedt veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen. Deze evaluaties, tussentijds en aan het einde van een programma, vormen in de dienstverlening een belangrijke graadmeter voor de meting en borging van de kwaliteit.

### Continuïteit

Phaos staat in de markt bekend als zijnde het huis van PMC. Thans wordt met dezelfde bevoegenheid gewerkt aan het bereiken van dezelfde status voor PGMC. In april'21 is de nieuwe website PMC-online.nl gelanceerd. Met deze website heeft Phaos een stevige online basis neergezet, waar ook nieuwe thema's en tools in de toekomst een plek kunnen krijgen. De programma's worden ondersteund door een online leeromgeving. De programma's worden continu doorontwikkeld. Ook de trainers leveren, als specialist in hun vakgebied, daarvoor de nodige input. Op basis van de (wederom) uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Phaos voor maatwerkopleidingen voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Leren en ontwikkelen zijn in de visie van Phaos van levensbelang. Naar de mening van het bureau vergroot leren de beschikbare kennis en wordt deze vervolgens omgezet naar nieuw en effectief gedrag. Phaos streeft ernaar de visie door te vertalen in maatwerk leertrajecten met een optimaal leerrendement. De trainers die men hierbij inzet leveren een belangrijke bijdrage. Hun functioneren wordt door de referenten uit het onderzoek als (zeer) positief beoordeeld. Zij zijn met name goed te spreken over de inhoudelijke & didactische vaardigheden en de aansluiting bij de dagelijkse praktijk. Daarnaast roemen zij ook hun flexibiliteit, betrokkenheid en inlevingsvermogen. Ook aan de borging en nazorg besteedt Phaos veel aandacht. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd met deelnemers en opdrachtgevers en staat men open voor feedback. Phaos is vooral werkzaam voor de publieke sector. Tot haar klanten behoren zowel gemeenten, rijksoverheden, uitvoeringsdiensten, ngo's en onderwijs- en zorginstellingen. Phaos kent een bestand van vaste, terugkerende klanten met wie men goede, persoonlijke relaties onderhoudt; anderen weten hen te vinden door mond-tot-mond-reclame of de website. Het contact met de markt wordt door Phaos onderhouden via de website, nieuwsbrieven en LinkedIn.

## 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](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo