

Klanttevredenheidsonderzoek

Phaos Opleidingen B.V.

24-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Phaos Opleidingen 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering④				20%	80%
Opleiders⑤				20%	80%
Trainingsmateriaal				20%	60%
Accommodatie					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent was niet betrokken bij het voortraject en geeft daarom geen score daarvoor.
- ③ Een referent had geen zicht op de offerte of het opleidingsprogramma.
- ④ Twee referenten hadden geen zicht op het materiaal.
- ⑤ Omdat alle opleidingen incompany werden verzorgd, geeft geen van de referenten een score voor de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten zijn bij Phaos Opleidingen terecht gekomen via eerdere positieve ervaringen, een aanbesteding of een aanbeveling vanuit hun netwerk. Enkele organisaties werken al langer met Phaos of kiezen voor Phaos vanwege de methodiek Projectmatig Creëren (PMC). Dit blijkt uit de volgende uitspraken: "Wij zijn bij Phaos gekomen via een collega en wij passen PMC al toe", "Wij werken al een aantal jaren met Phaos" en "Wij werken met Phaos naar aanleiding van een aanbesteding. We hebben als gemeente breed trainingen ingekocht." Anderen voegen toe: "Wij hebben in het verleden eerder met Phaos gewerkt. De evaluaties daarvan waren positief" en "In het verleden werkten we met een andere partner. We wilden nu een professionele blik."

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Er is aandacht voor maatwerk, afstemming en de specifieke context van de organisatie: "Vooraf heb ik telefonisch met de directeur gesproken. Daarna volgde een intake van een uur via Teams. Daarin hebben we het maatwerk besproken. Phaas was heel meedenkend. Dat merk je niet altijd als je een training inregelt" en "We hebben vooraf een gesprek gehad. We wilden een traject aangepast aan onze trainees, een light-variant. Dat begrepen zij heel goed." Ook anderen zijn over de afstemming te spreken: "Ze zijn kundig op hun vakgebied en meedenkend. Ze kijken goed naar wat nodig is", "In het voorbereidend gesprek stelden zij de juiste vragen: waarom willen jullie maatwerk, wat is het doel, enzovoort? Phaas heeft vooraf goed kennis en kunde ingebracht. Ze hadden oog voor onze specifieke wensen. We hebben echt maatwerk gekregen", "We hebben vooraf een online voorbereidend gesprek gehad. Waar zit de spanning op? Het was fijn hoe zij de stof personaliseren" en "Vanuit Phaas verliep de voorbereiding prettig. Er werden de juiste vragen gesteld. Ook gingen ze na wat de belangrijke elementen voor ons traject zouden zijn." Een referent nuanceert: "We moesten van tevoren even aftasten, maar dat hoort erbij."

Opleidingsprogramma

De negen respondenten die een score geven voor de offerte, zijn hierover (zeer) te spreken. Zij vinden de offerte duidelijk en volledig. De inhoud sluit goed aan bij wat is besproken: "In de offerte was het voor mij duidelijk wat we zouden krijgen en hoe de inhoud over de dagen zou worden verdeeld. Ze hadden ook vooraf goed aangegeven dat er enige tijd tussen de dagen moest zitten", "In de offerte zag ik mijn vragen terug. Het is een goede offerte en ik kreeg hem vlot" en "Het programma was maatwerk en de offerte was duidelijk." Anderen voegen toe: "Ze kunnen snel schakelen. Ze begrijpen waar je vandaan komt. Ze hebben kennis vanuit hun ervaring met andere gemeenten. In het programma was helder wat ze gingen doen. Er zat een fout in de offerte, maar die hebben ze snel aangepast" en "Ik ben tevreden over de offerte. We hebben in het concept nog aanpassingen kunnen doen. De offerte was een goede weerspiegeling van wat was besproken."

Uitvoering

Acht van de tien referenten zijn zeer tevreden over de uitvoering van het traject, de andere twee zijn tevreden. De trainingen sluiten goed aan op de context van de deelnemers. Phaas luistert goed, past de methode aan waar nodig en brengt de inhoud op maat over. Ter illustratie: "Dit is de beste training die ik op dit vlak ooit heb gehad. Er is goed naar ons geluisterd in het voorgesprek. Ze hebben de methode echt op maat overgebracht. Er is goed gekeken naar wat deze afdeling nodig heeft. Ze staan open voor aanpassingen van de methode waar dat nodig is" en "De inhoud van de uitvoering was goed. Ze konden goed inspelen op de actuele situatie. Er was geen sprake van dat ze een standaardprogramma afspeelden." Een ander voegt toe: "Ze hebben het echt heel goed gedaan. Ze hebben goed aanvoeld wat nodig was. Het programma was flexibel en werd telkens afgestemd op de groep."

De uitvoering wordt als professioneel ervaren. Er is veel aandacht voor kwaliteit, tempo en praktische bruikbaarheid. De volgende uitspraken laten dit zien: "Zij verzorgen bij ons een serie van tien trainingen. Het eerste jaar was goed. Er kwamen wat punten uit naar voren, die hebben ze goed opgepakt. Daarna werd het veel beter. Er was sprake van een professionele uitvoering. Ze hadden de stof ook visueel goed voor elkaar", "Het was een tweedaagse training. Die was heel goed. De aangeboden methoden zijn zeer bruikbaar. Het was ook lekker praktisch" en "In de training kwamen veel praktijkvoorbeelden naar voren. Taaiere stof ging daardoor leven. Daardoor werd de stof beter begrepen."

Deelnemers ervaren de trainingen als inspirerend, leerzaam en prettig. Er is ruimte voor humor en interactie: "Ik geef een dikke 5. Ze zetten de methode goed neer, maar maken die niet heilig", "Ze spelen in op de groep, dat doen ze heel goed. Iedereen vond het leuk en nuttig. En er was een fijne sfeer. Dat is voor mij een gouden combinatie." Een zeer tevreden respondent geeft aan: "Ik evalueer iedere sessie. De evaluaties waren altijd ongelooflijk goed. Ik ben echt zeer tevreden. De deelnemers begonnen aanvankelijk schoorvoetend aan de training, maar na een uur waren ze om. Er was veel humor, een goed tempo en ruimte voor casuïstiek." Een ander brengt de volgende nuance aan: "Iedereen was heel tevreden over de training. Het is natuurlijk wel verschillend wat iedereen er achteraf mee gaat doen."

Opleiders

Alle referenten zijn (zeer) lovend over de trainers. Deze worden als zeer kundig en professioneel ervaren. De trainers weten waar ze over spreken, brengen kennis goed over en spelen in op de groep: "We hebben verschillende trainers gehad. Ze vragen commitment aan de groep en zoeken draagvlak. Alsof ze zelf projectmanager zijn, dus: practice what you preach" en "De trainers zijn zeer professioneel. In eerste instantie was de senior trainer in de lead. Daarna nam de andere trainer het over. Over allebei zijn we zeer te spreken. Ieder heeft zijn eigen profiel, maar ze zijn beiden toegankelijk. Dat was top. Ook nemen ze de gegeven feedback goed mee."

Anderen benoemen: "We hebben wel eens een docent gehad die niet beviel. Phaos heeft dat direct opgepakt" en "Ze weten waar ze over spreken en zien wat de groep nodig heeft." Ook is er deze nuance: "De trainers zijn heel kundig. Toch waren er af en toe wat opmerkingen vanuit de groep over de trainer."

De trainers voelen goed aan wat er in de groep speelt: "Er waren twee trainers en zij waren betrokken. Ze voelden goed aan hoe de energie was en konden daarop inspelen. Ze hadden goed contact met de groep. Ze hebben overgebracht wat wij vooraf hadden uitgevraagd", "De trainers zijn enthousiast en hebben goede aandacht voor de groepsleden. Het was fijn dat we een vaste trainer hadden, een vast aanspreekpunt. Het zijn leuke mensen, goed in hun vak en goed in de omgang met mensen" en "De trainers zijn heel benaderbaar. Zij namen zichzelf mee en dat vonden wij prettig. Er was sprake van een goede klik."

Tot slot zijn er deze positieve opmerkingen over wisseling van trainer: "Een wisseling van trainer kwam voor, maar werd soepel opgevangen en deed geen afbreuk aan de kwaliteit van het traject" en "We hebben een wisseling van trainer gehad, maar dat was geen probleem."

Trainingsmateriaal

De acht respondenten die een score geven voor het materiaal, zijn er (zeer) tevreden over. Het lesmateriaal is duidelijk, aantrekkelijk en praktisch. De combinatie van boeken, hand-outs en PowerPointpresentaties helpt bij het begrijpen en toepassen van de stof: "Er is sprake van goed materiaal, goede hand-outs. We hebben toegang tot PMC Online", "Er was een leuk boek en ze hebben de slides nagestuurd", "We zouden nu zelf de lessen willen verzorgen met hun materiaal. Dat vinden ze niet goed en dat begrijp ik. Maar zo goed vond ik het materiaal, en zo aantrekkelijk."

Het materiaal aangeboden via PMC online wordt zeer gewaardeerd vanwege de toegankelijkheid en praktische bruikbaarheid: "Er is een online toolkit die open is voor iedereen. Daar staan goede tools in die je kunt gebruiken bij de projectopzet en evaluatie. Dat maakt het laagdrempelig", "Er is een digitaal platform met materialen. Dat is goed toegankelijk. De materialen bevatten niet te veel tekst. Veel is visueel gemaakt, en dat is fijn" en "Ook is er de website PMC Online. Dat is openbaar. Dat is heel fijn, want wat daar wordt geboden, is echt heel handig."

Accommodatie

Alle opleidingen zijn incompany verzorgd. Daarom geeft geen van de referenten een score voor de accommodatie.

Natraject

De afronding en natraject kunnen de goedkeuring wegdragen van alle referenten: "Dit is de eerste keer dat ik van een opleidingsbureau niet alleen een mailtje krijg, maar dat er ook een evaluatiegesprek is. Er is aandacht voor nazorg. Toen kwam er nog een extra hand-out over hoe je verder kunt. Ook tussendoor hebben we contact gehad om bij te sturen" en "Ze hebben zelf alle deelnemers gericht benaderd om te vragen wat goed ging en wat beter kon. Ook de deelnemers die wat kritischer waren. We kijken eenmaal per kwartaal terug. Er is altijd ruimte voor verbetering. Ze vragen daar actief naar." Een ander voegt toe: "Ook achteraf stellen ze goede vragen. Het is een partner die meedenkt. We hebben met Phaos een evaluatie gehad en gereflekted op de eerder benoemde leerdoelen. Alles kwam aan bod. Waar ik iets over vroeg, daar deden zij een check op. Ze vroegen ook naar de interne evaluatie die wij zelf hadden uitgevoerd."

Er is niet altijd een evaluatiegesprek geweest: "We zijn niet aan evaluatiegesprekken toegekomen, en dat lag deels ook aan mij" en "Er is geen terugkoppeling geweest, maar dat heb ik zelf ook laten gaan. Wel heb ik met de trainer geëvalueerd. Er was dus wel aandacht voor de afronding vanuit Phaos" en "Er is geen apart evaluatiegesprek met mij geweest, maar dat heb ik niet gemist. Waarschijnlijk is dat elders in de organisatie gebeurd."

De communicatie rondom de afronding wordt als helder en prettig ervaren. Phaos blijft betrokken en toont professionaliteit: "Ik ben echt tevreden. Ze doen iets meer dan je logisch zou verwachten. Ze zijn ook achteraf benaderbaar voor vragen en denken mee" en "De training was goed op orde. Vanuit het projectbureau hou ik mensen in de gaten en ik zie elementen uit de training terug. Het leeft". Andere reacties zijn: "De communicatie over de training, ook bij de afronding, was heel helder en plezierig" en "We hadden nog een half dagdeel over. Toen kwamen de projectleiders erbij. Dat was een mooie afronding met waardering naar elkaar." Ook is er deze kanttekening: "Ze zouden iets meer kunnen doen in de afronding, bijvoorbeeld een terugkomdag."

De resultaten van de trainingen voldoen duidelijk aan de verwachtingen. De opgedane kennis en vaardigheden worden zichtbaar toegepast binnen de organisatie: "Het heeft zeker gebracht wat we ervan hadden verwacht. Ze hebben ook goed meegedacht bij de implementatie" en "De training heeft zeker gebracht wat we ervan hadden verwacht. De methode werkt goed." Dan is er nog deze toevoeging: "De training heeft gebracht wat ervan was verwacht. Wel is de vraag of wij binnen de gemeente de infrastructuur hebben om de methode voldoende te faciliteren."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de scores iets meer verdeeld: vijf referenten zijn er zeer tevreden over, vier zijn er tevreden en een respondent geeft een neutrale score.

De bereikbaarheid van Phaos wordt over het algemeen als goed ervaren, al geven sommige referenten aan dat de reactietijd soms wat langer is door drukke agenda's. De respondent met de neutrale score geeft aan: "Ze zijn nogal druk. Als ik een vraag bij de trainer neerleg, is er niet snel een reactie. Dat is niet optimaal. Wel sturen ze de offerte en de facturen snel." Anderen geven aan: "De bereikbaarheid wisselt wel eens. Dan zegt de trainer: het lukt me nu niet, maar vind je het goed als ik het dan doe? Dan reageren ze dus niet altijd heel snel, door de drukke agenda" en "Ze laten veel flexibiliteit zien en geven advies, lekker hands-on. Ze werken mee en geven snel een reactie, al zijn ze soms wel druk."

De organisatie en administratie worden als professioneel en goed geregeld ervaren: "Er is elke keer snel contact. We hebben geen problemen met de offerte, de factuur of iets dergelijks", "De organisatie is perfect, heel strak" en "Als iets niet klopt, wordt het direct opgepakt. Er is altijd een korte lijn." Een ander voegt toe: "De organisatie en administratie zijn goed. Je hebt er geen omkijken naar. Ze zijn niet te groot en ze houden daardoor goed overzicht."

Respondenten vinden de communicatie helder, persoonlijk en prettig: "Ze geven snel antwoord en denken erg mee. Bij de training werd een docent die het in het Engels zou doen ziek. De vervanging en het schakelen daarbij verliep bijna naadloos", "Er is sprake van goed persoonlijk contact. Ze komen op tijd op de lijn" en "Er was niet veel organisatie nodig en niet veel contact, maar alles was helder."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer gooit hoge ogen. Het contact met Phaos wordt als persoonlijk, betrokken en prettig ervaren. Referenten voelen zich gezien als klant en waarderen de professionele benadering: "Ik ben zeer tevreden over het relatiebeheer. Ze bieden professionele inhoud en zijn goed gericht op de relatie. Het is fijn zaken met ze te doen. Ik ben uitgenodigd voor het jubileum en heb daar een workshop gevolgd. De samenwerking is prettig", "Ik voel me gezien als klant. Er was een leuke workshop in de zomer naar aanleiding van hun jubileum. Toen heb ik mijn leidinggevende meegenomen. Zo kon ik laten zien waar ik mee bezig ben. Ook was het leuk om anderen te ontmoeten" en "Het relatiebeheer is goed. De communicatie is prettig en persoonlijk. We worden netjes geïnformeerd, bijvoorbeeld over dit klanttevredenheidsonderzoek. Ook hebben we een cadeau gekregen bij het jubileum."

Anderen ondersteunen dit: "Ze zijn positief kritisch en er is sprake van goed persoonlijk contact. We ontvangen mailings, maar niet te veel", "Het relatiebeheer is goed. Ze zijn attent en geven een goede terugkoppeling. Het is daarmee practice what you preach" en "Ik vond het fijn dat ik alleen met de trainer contact had voor alle aspecten van het traject." Ook geeft een referent mee: "We worden steeds betere klant. Ik ben benieuwd wat dat nog voor consequenties heeft!"

De samenwerking met Phaos wordt omschreven als professioneel. De adviseurs denken mee, blijven benaderbaar en tonen interesse in de voortgang van hun klanten: "Het relatiebeheer is heel prettig. Ze lopen niet te lobbyen om trainingen te verkopen", "Ze komen langs als ze iets hebben en wij ook. Het is laagdrempelig en ze staan open voor verbetering." Ook is er deze waardering: "Dit jaar hadden ze een jubileum. De klanten werden gratis uitgenodigd. Zo proberen ze echt bij te dragen aan ontwikkeling."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden die verhouding in balans. De kwaliteit en professionaliteit van Phaos rechtvaardigen de prijs: "De prijs is gewoon marktconform. Ik krijg full service en persoonlijke betrokkenheid", "We hebben een goede prijs afgesproken. Als ik zie wat ze bereikt hebben met de trainees, dan hebben ze het goed gedaan. De prijs-kwaliteitverhouding is mooi in balans" en "Ik heb weinig vergelijkingsmateriaal, maar ze geven goede trainingen."

Andere reacties zijn: "Het is niet goedkoop, maar wel goed, dus het mag iets kosten", "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding prima. We hebben veel gekregen voor wat we hebben betaald, met name flexibiliteit" en "Ze zijn geen goedkoop bureau. Er hangt best een aardig prijskaartje aan, maar ze leveren kwaliteit. En ik moet zeggen: je krijgt niet voor ieder telefoontje een factuur."

Een ander geeft aan: "Ik geef een 5, maar eigenlijk zit mijn score tussen de 4 en de 5 in. Ook al kosten zij meer, toch schakel ik ze weer in. Als ik naar andere opleiders kijk, zie ik ook hoge prijzen. Phaos komt daar dan toch goed uit, ook al schrik ik van de prijs" en "Ik krijg voor die prijs full service en persoonlijke betrokkenheid."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Maar liefst alle referenten geven de hoogste tevredenheidsscore als het gaat om de training en samenwerking in zijn totaal. Zij waarderen vooral de professionaliteit, deskundigheid, persoonlijke benadering en flexibiliteit van Phaos. De volgende sterke punten worden benoemd: "Ze hanteren niet de methode als doel, maar als middel", "Het contact is professioneel en persoonlijk. Ze zijn proactief en luisteren goed naar mijn wensen. Er is sprake van tussentijdse aanpassingen" en "Ze zijn prettig in de samenwerking. Ze zien wat nodig is en zijn kundig. Ze zijn flexibel in hun afspraken."

Andere complimenten: "Ze zijn bevlogen en niet alleen bezig met omzet. Er is persoonlijk contact en een vast contactpersoon. Ze denken goed mee", "Ze zijn deskundig. Ik krijg er altijd energie van" en "Ze geven professionele trainingen. Alles is in samenspraak met ons gedaan. Ze voldoen aan onze wensen en spelen goed in op situaties." Ook deze uitspraken geven de respondenten mee: "De training wordt goed toegespitst op onze situatie. We hebben het er nog steeds over" en "Ze zijn goed in het overbrengen van de boodschap. Je merkt dat ze jarenlange ervaring hebben. Het is goed doordacht."

Op de vraag naar tips komen met name positieve tips naar voren: "Blijf goede mensen aantrekken", "Ga zo door" en "Blijf goed luisteren naar de behoefte van de groep." Ook zijn er deze aanbevelingen: "Verzorg een terugkomdag. Blijf actueel voor gemeenten", "Let op de snelheid van reageren, die is nu wat laag."

Daarnaast zijn er deze kanttekeningen: "Ik had het fijn gevonden als ze iets meer hadden gepusht om een evaluatiegesprek te houden", "We hebben ook een sessie gedaan voor projectmedewerkers. Die was te veel gefocust op de taken van de projectleider. We hadden beter kunnen kijken naar de doelen. Deze sessie heeft ons wat minder gebracht."

Een respondent geeft het volgende mee: "De bijeenkomst rond het jubileum was een goede zet. Productontwikkeling met klanten erbij is altijd een goed idee. Klanten bij elkaar brengen is slim. Ik vraag me af of dit een eenmalige actie was of dat het weer vijf jaar duurt voordat het opnieuw gebeurt? Doe dit jaarlijks! Het is goed om te reflecteren op waar je staat ten opzichte van andere organisaties. Zo'n bijeenkomst is ook een traktatie. Zet die lijn voort, eventueel in een andere vorm."

De meeste referenten zouden Phaos zeker aanbevelen aan anderen of hebben dit al gedaan.

Tot slot dit compliment: "Phaos denkt goed mee en is voor ons een belangrijke partner."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw M. Hooyman voerde met Phaos Opleidingen B.V. op 24-11-2025.

Algemeen

Phaos verzorgt opleidingen en advies rond projecten, programma's en processen. Het bureau streeft ernaar tijdelijke samenwerkingsvormen prettig en succesvol te laten verlopen. Phaos zet de mens centraal, stimuleert het moedige gesprek en zoekt naar de diepere achtergrond. Op deze wijze creëren zij met de klant ruimte voor ontwikkeling en groei en stimuleren zij duurzame en wezenlijke verandering van binnenuit. Phaos heeft 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. Phaos biedt opleidingen, begeleiding in de praktijk, advies en andere diensten rond Projectmatig Creëren. Ook geven zij advies over een succesvolle implementatie van projectmanagement en workshops voor opdrachtgevers, managementteams en bestuurders. Daarnaast biedt Phaos aanvullende modules over thema's als stakeholdermanagement en vergroten van effectiviteit.

De meeste trainingen worden ondersteund door een online leeromgeving. Met de website PMC-online heeft Phaos een stevig online platform met thema's en tools waar klanten en anderen altijd gebruik van kunnen maken. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen van Phaos.

Kwaliteit

Phaos is een compact en wendbaar bureau met een team van elf medewerkers/trainers. Phaos zet zich maximaal in voor goede kwaliteit. Processen en procedures zijn vervat in een kwaliteitshandboek. De trainingen worden uitgevoerd door een team van negen trainers en een klein aantal betrokken zzp'ers. Zij zorgen in de trainingen voor een goede afwisseling van werkvormen, een persoonlijke benadering en voortdurende aandacht voor de praktische implementatie. Op een flexibele manier vertaalt Phaos methodes, tools, vaardigheden en formats naar de specifieke werkomgeving van elke deelnemer. De programma's worden continu doorontwikkeld. Ook de trainers leveren, als specialist in hun vakgebied, daarvoor de nodige input.

Phaos houdt de trainers en medewerkers up-to-date. Maandelijks is er overleg met het hele team en vier keer per jaar is er een themabijeenkomst. Door collectieve en individuele scholing zorgt Phaos ervoor dat iedereen op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen en trends. Daarnaast is er structureel trainersoverleg en vinden er intervisiebijeenkomsten plaats.

Phaos besteedt veel aandacht aan evaluaties om de tevredenheid van de klant te toetsen. Er wordt nog meer ingezet op bespreken van de resultaten van de evaluatie met de klant.

Continuïteit

Phaos staat in de markt bekend als het huis van PMC en heeft dit jaar haar 20-jarig jubileum gevierd. Het bureau zet steeds nadrukkelijker in integrale trajecten bij de klant, breder dan alleen de trainingen. Hierbij kijkt Phaos met de klant naar hoe de inzichten en vaardigheden in de praktijk kunnen worden toegepast in de organisatie. Ook ziet Phaos dat niet alleen projectleiders en programmaleiders doelgroep van de trainingen zijn, maar ook vaker de opdrachtgevers en de medewerkers die in een project of programma werken. Het liefst bespreekt Phaos dit aan de voorkant al met de klant. Hierbij wil Phaos laten zien dat Projectmatig, Programmatisch en Procesmatig Creëren met elkaar verbonden zijn.

Sinds mei 2024 zit Phaos op een sfeervolle, nieuwe locatie in Utrecht. Daar is ook een trainingsruimte waar Phaos graag klanten ontvangt, ook voor incompany trainingen.

Op basis van de 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

Phaos is vooral werkzaam in de publieke sector. Tot de klanten behoren gemeenten, rijksoverheden, uitvoeringsdiensten, ngo's en onderwijs- en zorginstellingen. Phaos matcht goed met deze klanten met de aanpak van Phaos waarbij de menskant belangrijk is: voor mensen, door mensen.

Het 20-jarig jubileum heeft Phaos gevierd met een succesvolle lustrumactiviteit voor klanten op de nieuwe locatie. Dit is een van de manieren waarop Phaos voor de klanten een inspirerende partner is.

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