

Klanttevredenheidsonderzoek

PCO Kennis B.V.

20-01-2026



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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			50%	40%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject②				90%	
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer③				50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Respondenten komen via verschillende routes bij het instituut terecht, zoals eerdere positieve ervaringen met andere opleidingen, aanbevelingen vanuit de werkomgeving of gerichte online oriëntatie. Voor meerdere geïnterviewden speelt mee dat PCO Kennis (hierna: PCO) de enige aanbieder is van deze specifieke opleiding, of dat collega's eerder goede ervaringen hebben opgedaan. De aanmelding wordt door vrijwel alle respondenten als duidelijk en soepel ervaren, met tijdige toezending van informatie en studiemateriaal. Ook het persoonlijke contact wordt gewaardeerd, vooral wanneer vooraf een gesprek plaatsvindt om vragen te stellen en verwachtingen te bespreken. Een respondent zegt hierover: "Ze namen zelf contact op, ik kon mijn vragen stellen en dat hielp mij echt om een goede keuze te maken." De intake wordt door meerdere deelnemers als zorgvuldig omschreven, met aandacht voor achtergrond en instapniveau. Ook flexibiliteit bij heraanmelding of late instroom wordt expliciet genoemd als sterk punt. "Ik had eerst afgezegd en later toch weer aangemeld; ze hebben dat razendsnel en heel flexibel geregeld," aldus een geïnterviewde.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma en de informatievoorziening zijn respondenten zeer te spreken. De opzet en onderwerpen per les worden als helder, logisch en compleet ervaren, waardoor deelnemers vooraf een goed beeld hebben van inhoud en aanpak. Ook de prijsopgave wordt door betrokkenen als correct en transparant ervaren, hoewel de meesten aangeven dat betaling via de werkgever verliep.

Uitvoering

De uitvoering van het traject wordt door respondenten unaniem positief beoordeeld en als interactief en praktijkgericht ervaren. De bijeenkomsten bestaan uit een combinatie van klassikale uitleg, groepsopdrachten en toepassing op eigen werksituaties. Meerdere deelnemers waarderen dat zij actief aan het werk worden gezet en dat huiswerk en opdrachten inhoudelijk worden besproken. “Het was heel interactief, met veel verschillende werkvormen en opdrachten in groepjes,” zegt een respondent. Als verbeterpunt geven enkele geïnterviewden aan dat zij op specifieke onderwerpen, zoals budgettering of businesscases, meer verdieping hadden willen zien. Daarbij wordt tegelijkertijd erkend dat de opleiding een compacte opzet heeft en dat niet alles binnen dit traject kan worden uitgediept. “Ik had graag nog wat meer verdieping gehad, maar ik snap ook dat dit binnen deze cursus niet allemaal past,” zegt een deelnemer. Daarnaast merkt één respondent op dat de groepssamenstelling soms invloed had op de dynamiek, doordat een groot deel van de groep uit dezelfde organisatie kwam en minder gemotiveerd was. Dit neemt voor de geïnterviewden echter niet weg dat de uitvoering als sterk, leerzaam en zeer prettig wordt ervaren en dat zij over het programma zeer tevreden zijn.

Opleiders

Over de opleiders zijn respondenten vol lof. Docenten worden gezien als vakinhoudelijke experts met ruime praktijkervaring, wat volgens deelnemers direct bijdraagt aan de kwaliteit van de lessen. “Het zijn echt mensen uit de praktijk, daar heb je wat aan,” zegt een geïnterviewde. Meerdere respondenten waarderen dat docenten eigen voorbeelden delen en vragen ook buiten de lesmomenten beantwoorden. Het werken met twee docenten wordt als meerwaarde ervaren, mede door onderlinge afstemming en verschillende didactische stijlen. Tegelijkertijd benoemen enkele deelnemers dat de didactische vaardigheden per docent verschillen. “De ene kon de stof beter overbrengen dan de ander, maar inhoudelijk waren ze allemaal expert,” aldus een respondent. Over het geheel genomen wordt de deskundigheid, toegankelijkheid en praktijkgerichtheid van de opleiders als een duidelijke sterke kant gezien.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt wisselend beoordeeld. Meerdere respondenten geven aan dat delen van het materiaal verouderd zijn en niet altijd goed aansluiten op de lessen. Zo wordt genoemd dat PowerPoints soms bestaan uit oude bulletlijsten of artikelen van jaren geleden. “Het materiaal was echt gedateerd; sommige casussen liepen ook niet logisch door,” zegt een deelnemer. Tegelijkertijd zijn er ook positieve ervaringen, met name over de digitale leeromgeving en de duidelijkheid van opdrachten. “Het opleidingsportaal was overzichtelijk en het was duidelijk wat er per les van je werd verwacht,” aldus een respondent. Enkele deelnemers waarderen dat het geen dikke boeken betreft en dat het materiaal to-the-point is, al wordt ook genoemd dat werken vanaf een scherm soms vermoeiend is. Het algemene beeld is dat de leeromgeving functioneel is, maar dat actualisering en betere samenhang van het materiaal duidelijke verbeterpunten zijn.

Accommodatie

De locaties worden als goed bereikbaar ervaren, zowel met de auto als met het openbaar vervoer, en de voorzieningen zijn in orde. Meerdere geïnterviewden noemen expliciet de kwaliteit van de kantine en de koffie. “Goed bereikbaar, alles werkte en er was een fijne kantine met goede koffie,” aldus een respondent. Als verbeterpunt wordt genoemd dat lessen soms in verschillende gebouwen plaatsvinden zonder dat dit vooraf duidelijk is. “Het was onhandig dat je niet altijd wist in welk gebouw je moest zijn,” zegt een deelnemer. Deze logistieke punten nemen niet weg dat de algemene indruk van de accommodatie positief is.

Natraject

Het natraject en de afronding worden door respondenten als duidelijk en inhoudelijk sterk ervaren. Afsluitende vormen bestaan onder meer uit een paper, eindopdracht, presentatie of online examen, vaak met directe feedback. Meerdere deelnemers waarderen de begeleiding bij deze afronding, vooral wanneer een begeleider uit het bedrijfsleven is betrokken. “De feedback was heel leerzaam; ik ontdekte dat er veel meer aspecten meespeelden dan ik vooraf dacht,” aldus een respondent. Ook online examens worden als zorgvuldig en transparant ervaren, met directe terugkoppeling. Een verbeterpunt dat enkele keren wordt genoemd, is dat toetsing soms gebaseerd is op gedateerd cursusmateriaal. Daarnaast geeft één respondent aan dat de afronding op de laatste dag wat abrupt voelde. Over het geheel genomen wordt het natraject gezien als leerzaam en passend bij het niveau van de opleiding. Eén referent kan zich niet meer herinneren welke afronding er plaatsvond, omdat dit te lang geleden was.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden positief beoordeeld door referenten. Meerdere respondenten ervaren de administratieve afhandeling als netjes, betrouwbaar en goed bereikbaar. “Afspraken werden nagekomen en ik hoefde nergens achteraan,” zegt een geïnterviewde. Tegelijkertijd geven enkele deelnemers aan dat de communicatie minder persoonlijk was dan in het verleden, mogelijk door een overname. In één geval duurde het lang voordat duidelijk was wie de begeleider was. Deze signalen zijn volgens betrokkenen wel serieus opgepakt: “We hebben gemaild en werden direct door de directeur gebeld; we voelden ons echt gehoord.”

Relatiebeheer

Over relatiebeheer hebben niet alle respondenten zicht. Een aantal deelnemers geeft aan geen contact meer te hebben gehad na afloop van de opleiding. Degenen die wél contact hebben gehad, zijn positief over de aard en toon van het contact. Dit verloopt onder meer via LinkedIn, mailings of het delen van vacatures en vakinhoudelijke kennis. “We zijn via LinkedIn verbonden en ze wijzen ons op interessante ontwikkelingen,” aldus een respondent. De frequentie van contact wordt als passend ervaren en niet opdringerig.

Prijs-kwaliteitverhouding

Hoewel meerdere geïnterviewden aangeven dat de opleiding een flinke investering is, vinden zij deze in verhouding staan tot de intensiteit, het diploma en het aantal verschillende docenten. “Het is vrij duur, maar gezien de inhoud en het niveau vind ik het wel terecht,” zegt een respondent. Anderen geven aan dat de prijs vergelijkbaar is met alternatieven of zelfs gunstiger via vaste aanbieders. Het algemene beeld is dat de kosten als stevig maar gerechtvaardigd worden ervaren. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat betaling via de werkgever is verlopen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In het totaaloordeel zijn de respondenten zeer positief en spreekt men met overtuiging over de meerwaarde van de opleiding als geheel. Geïnterviewden benadrukken dat de combinatie van praktijkervaring van docenten, interactieve opzet en directe toepasbaarheid zorgt voor blijvende opbrengst. Meerdere deelnemers geven aan dat de opleiding hun inzicht heeft verdiept en structuur heeft aangebracht in een complex vakgebied. Een respondent zegt: “Mijn kennis was gefragmenteerd; nu heb ik het totaalplaatje helder.” Ook ervaren deelnemers dat zij, ongeacht hun ervaringsniveau, nieuwe inzichten opdoen. “Ik had niet verwacht dat ik na zoveel jaar werken nog zoveel zou leren,” aldus een geïnterviewde. De opleiding wordt daarnaast gewaardeerd om de open sfeer en de ruimte voor dialoog. “Ik kon alles vragen en kreeg steeds voorbeelden uit de praktijk,” zegt een respondent. De aanbevelingsbereidheid is hoog. “Ik heb deze opleiding al meerdere keren aangeraden,” geeft een deelnemer aan. Als verbeterpunt noemen enkele respondenten dat de planning van de eerste bijeenkomsten intens kan zijn, met relatief korte tijd tussen opeenvolgende lesmomenten. Dit neemt echter niet weg dat men zeer tevreden is over de inhoud, de opbrengst en de algehele kwaliteit van de opleiding en deze zonder voorbehoud zou aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met PCO Kennis B.V. op 20-01-2026.

Algemeen

PCO Kennis is al meer dan vijftientig jaar actief als opleidingsspecialist op het gebied van project control en integrale projectbeheersing en heeft zich in die periode ontwikkeld tot een toonaangevend instituut binnen dit vakgebied. De organisatie profileert zich als grondlegger en erkend opleider van projectcontrollers en is de enige aanbieder die gecertificeerde post-hbo en post-wo diploma's op dit terrein mag uitreiken. Vanuit deze positie biedt PCO Kennis een breed aanbod aan opleidingen en cursussen via open inschrijving en via incompany- en maatwerktrajecten. Deelnemers zijn afkomstig uit uiteenlopende sectoren, met een duidelijke vertegenwoordiging vanuit bouw en infrastructuur, maar ook uit IT en de publieke sector. Naast het opleiden fungeert PCO Kennis als kennisplatform waar vakgenoten elkaar ontmoeten en kennis wordt ontwikkeld en gedeeld. Door samenwerkingen met partners en het onderhouden van een actief netwerk blijft de organisatie nauw verbonden met de praktijk en de ontwikkelingen binnen het vakgebied.

Kwaliteit

De kwaliteit van het opleidingsaanbod van PCO Kennis wordt gedragen door een sterke focus op inhoudelijke deskundigheid en praktijkgerichtheid. De opleidingen worden verzorgd door ervaren docenten die specialist zijn in project control en integrale projectbeheersing en die hun kennis ontlenen aan hun dagelijkse praktijk. Opleidingsprogramma's en lesmaterialen worden binnen de organisatie ontwikkeld en onderhouden en periodiek geactualiseerd op basis van nieuwe inzichten, literatuur en ontwikkelingen in het vakgebied. De kwaliteit is bovendien extern geborgd door formele erkenningen en periodieke audits van onafhankelijke instanties, waarbij de erkende opleidingen structureel worden getoetst op inhoud, opzet en toepasbaarheid in de praktijk. Voor incompanytrajecten wordt in het voortraject zorgvuldig afgestemd met opdrachtgevers over leerdoelen, inhoud en vorm, waarna tijdens en na afloop van het traject evaluatiemomenten plaatsvinden. Feedback van deelnemers en opdrachtgevers vormt een vast onderdeel van de kwaliteitscyclus en wordt gebruikt om het aanbod verder te verbeteren en aan te scherpen.

Continuïteit

PCO Kennis beschikt over een stabiele en toekomstbestendige basis door haar duidelijke positionering als specialist, de langdurige aanwezigheid in de markt en het werken met een omvangrijk netwerk van ervaren docenten uit de praktijk. De organisatie volgt ontwikkelingen in het vakgebied op de voet en vertaalt deze tijdig naar het opleidingsaanbod, mede ondersteund door samenwerkingen met partners en door de platformfunctie die zij vervult voor projectcontrollers. De combinatie van een breed en actueel aanbod, erkende opleidingen, een groeiende groep alumni en terugkerende opdrachtgevers draagt bij aan een solide continuïteit van de dienstverlening. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de verstrekte informatie kan worden vastgesteld dat de continuïteit van PCO Kennis voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

PCO Kennis opereert op een uitgesproken bedrijfsgerichte wijze door haar opleidingsaanbod nauw te laten aansluiten op de actuele vragen en behoeften uit de praktijk. Door opleidingen aan te bieden op verschillende niveaus en deze flexibel te organiseren via open inschrijving en incompanytrajecten wordt ingespeeld op uiteenlopende ontwikkelvragen van organisaties en professionals. Bij maatwerktrajecten wordt expliciet gekeken naar de context en doelstellingen van de opdrachtgever, zodat de opgedane kennis direct toepasbaar is in de werkomgeving van de deelnemers. De organisatie onderhoudt langdurige relaties met opdrachtgevers en deelnemers, die regelmatig terugkeren voor vervolgopleidingen of verdieping. Door voortdurend zicht te houden op ontwikkelingen binnen projectmatig werken en integrale projectbeheersing en deze te vertalen naar een passend en actueel aanbod, blijft PCO Kennis zichtbaar, relevant en waardevol voor haar doelgroep.

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