

# Klanttevredenheidsonderzoek

Gooiconsult

03-05-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Gooiconsult 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			40%	20%	10%
Accommodatie③					10%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ③ Negen referenten geven aan dat de trainingen in-company hebben plaatsgevonden
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject zoals Gooiconsult dit aanpakt bij maatwerktrajecten, stemt alle referenten tevreden of zeer tevreden. Wat onder meer gewaardeerd wordt, zijn de korte lijnen, het kritische meedenken, het strategische partnership en om samen tot de kern van een ontwikkelvraagstuk te komen. Enkele uitspraken ter illustratie: "Door het stellen van de juiste vragen ontleden we het probleem en bedenken we in co-creatie een voorstel", "Wat ik heel prettig vind, is dat ze een werkwijze neergezet hebben die goed past bij het team" en "Wat ik ook plezierig vind, is dat er serieus geluisterd en onderzocht wordt wat het vraagstuk is." Het woord 'co-creatie' wordt door elke referent genoemd als een sterk punt van Gooiconsult dat goed zichtbaar is in het voortraject. "Ik heb het voortraject als zeer fijn ervaren. Er wordt heel goed geluisterd naar wat nodig is. Zij komen gelijk met adviezen en creatieve oplossingen om zoveel mogelijk naar maatwerk toe te werken. Dat doen ze allemaal in co-creatie", vertelt een respondent. Bij alle tien geïnterviewden is er sprake van een langdurige samenwerking met Gooiconsult.

### Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan dat de ontwikkeltrajecten goed tot zeer goed aansluiten bij de behoeften en wensen van de organisatie. “We doen iets waar de business écht blij van wordt; zowel de interne opdrachtgever als de deelnemers”, geeft een geïnterviewde aan. De deelnemers worden meestal door de organisatie zelf op de hoogte gesteld wat de doelen van de training of het ontwikkeltraject zijn. Hiervoor wordt input gebruikt van de trainers. De referenten zijn over het algemeen positief over hoe de definitieve offerte tot stand komt. Eén van hen zegt hierover: “De definitieve versie komt op een goede manier tot stand. Er wordt goed uitgevraagd wat onze behoeften zijn. Het voorstel ziet er altijd zorgvuldig uit.” Wel geven drie referenten ook kritische feedback op het offerteproces. Zij vertellen hierover: “Het definitieve voorstel kwam wel redelijk aan het einde van het voortraject. Bij het ene traject weet je vrij snel wat de kosten zijn, bij een ander traject weet je pas na een aantal trainingen hoeveel het gaat kosten”, “Ik merk wel dat ik hierop scherp moet zijn. Vorig jaar werd er een gedetailleerde offerte gemaakt wat heel fijn was, maar er stond iets in wat we niet hadden afgesproken. Daarin mogen ze accurater zijn” en “Ontwikkelkosten gaan nog wel eens langs elkaar heen. Ik krijg dan een factuur die niet helemaal klopt. Dan is er een aanneming gedaan op basis van de offerte van vorig jaar.” Tegelijkertijd geven deze geïnterviewden aan dat in geval van feedback, de offerte direct aangepast wordt. “We komen er altijd uit”, zoals een referent treffend zegt. Tenslotte waarderen de respondenten de duidelijke afspraken die gemaakt worden, onder meer ten aanzien van de financiën en hoe het ontwikkeltraject eruit ziet.

### Uitvoering

Gooiconsult krijgt veel complimenten over de uitvoering van de trainingen en ontwikkeltrajecten. De referenten zijn onder meer enthousiast over de praktijkgerichtheid, de goede afstemming op de business en de juiste balans tussen theorie en praktijk. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van cases, challenges, rollenspellen, trainingsacteurs en reflectieopdrachten. Als een sessie niet soepel verloopt, wordt er gelijk door Gooiconsult geschakeld met de opdrachtgever. Twee referenten zeggen hierover: “Als er iets mis gaat, word ik gelijk gebeld. Dat ervaar ik als heel positief” en “We hebben een keer gehad dat een model op het einde van een sessie ter sprake kwam, toen de deelnemers weinig energie meer hadden. De trainer stond toen heel erg open voor feedback en hier is goed op geacteerd.” Alle geïnterviewden ervaren de balans tussen de theorie en praktijk als goed of uitstekend. Eén van hen zegt hierover: “De trainers koppelen de theorie goed aan de praktijk. Ze voelen aan wat de behoefte van de doelgroep is.” Acht respondenten vinden dat er tijdens de ontwikkeltrajecten door Gooiconsult goed gecommuniceerd wordt. Dit gebeurt meestal via telefoon of e-mail. Tijdens deze momenten worden de belangrijkste bevindingen gedeeld en wordt er tussentijds geëvalueerd. Twee referenten geven aan dat het tussentijds evalueren met de opdrachtgever verbeterd mag worden omdat dit nu beperkt plaatsvindt.

### Opleiders

De trainers krijgen veel lof van de geïnterviewden. Zij kennen doorgaans de organisaties goed, hebben veel aandacht voor de deelnemers en zijn ‘inhoudelijk en didactisch sterk. Enkele citaten ter illustratie: “De trainers die ik zelf heb meegemaakt, zijn inhoudelijk sterk. Ook fijn dat ze uit het bedrijfsleven komen. Ze trainen vanuit hun inhoud en ervaring. Het zijn hele benaderbare mensen die makkelijk schakelen en je voelt je echt gehoord. Ook inhoudelijk zijn de trainers top en didactisch erg goed. Er is over het algemeen een goede aansluiting bij de doelgroep. Ik ben zeer tevreden; zeker als ik let op de resultaten van de cursisten.” Ook is de beleving van de medewerkers in de organisaties zelf doorgaans positief, zowel over de trainers als acteurs. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat in sommige gevallen de trainer minder goed aansluit bij de deelnemers. Eén referent zegt hierover: “Ik weet welke trainer goed valt en welke minder goed valt. Als trainer moet je goed snappen hoe de dynamiek werkt binnen onze organisatie. De één is daar beter in dan de ander. Sommigen voelen de groep beter aan dan de ander.” Een tweede respondent vertelt dat er verschil zit in de kwaliteit van de trainers: “Over het algemeen zijn ze heel goed. Sommigen scoren een zeven en sommigen een negen. Dat heeft ook te maken met hoe we ze brieven. Het verschil in kwaliteit heeft vooral te maken met hoe de trainer de deelnemers challengeert en de stevigheid en duidelijkheid waarmee hij communiceert.” Als een trainer niet goed aansluit bij de groep, dan wordt de trainer van de groep gehaald. Samen met Gooiconsult wordt er in alle gevallen een goede oplossing gevonden, geven de desbetreffende referenten aan.

### **Trainingsmateriaal**

Eén referent is zeer tevreden over het trainingsmateriaal, twee zijn tevreden en vier zijn noch tevreden noch ontevreden. De overige drie geïnterviewden hebben hier geen tot weinig zicht op. “Het trainingsmateriaal is tot in de kleinste details uitgewerkt en up-to-date. Het ziet er professioneel uit. Ik mis niks”, zegt een respondent. Na afloop van een training, wordt er vaak een PowerPoint-presentatie en een handout gedeeld, wat er inhoudelijk prima uitziet. Vier referenten scoren noch tevreden noch ontevreden. Zij geven aan dat het trainingsmateriaal er goed, maar niet bijzonder uitziet. Eén opdrachtgever zegt hierover: “De presentaties zien er heel basic uit, niet heel bijzonder. Het mist inspiratie.” Een tweede referent vult hierop aan: “Het mag meer out of the box.” De vier opdrachtgevers geven de volgende suggesties: het delen van interessante artikelen, inspiratievideo’s, boekentips en het aanbieden van e-learning. De volgende uitspraak geeft dat goed weer: “Wat me leuk lijkt, is dat je bijvoorbeeld een maand na een training een filmpje, artikel o.i.d. krijgt opgestuurd. Alsof je een cadeautje ontvangt.”

### **Accommodatie**

Vrijwel alle sessies hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel bij negen referenten buiten beschouwing blijft. Eén respondent geeft aan gebruik te hebben gemaakt van de locatie in Groenekan en is hier zeer positief over. De geïnterviewde zegt hierover: “Het is een mooi pand met mooie kamers. Het eten en drinken ervaren we als heel positief. De bereikbaarheid met de auto is goed, met het openbaar vervoer minder goed.” Een andere referent vertelt dat hij de locatie in Groenekan kan gebruiken als hij die nodig heeft. Dat ervaart hij als zeer positief.

### **Natraject**

Er wordt geen bewijs van deelname gegeven na afloop van een training of ontwikkeltraject. Wel ontvangen de deelnemers een evaluatieformulier. Tevens vindt er een terugkoppeling plaats richting de opdrachtgever in de vorm van een presentatie met bevindingen en aanbevelingen. Deze eindevaluatie wordt door de opdrachtgevers als prettig en heel goed ervaren. Eén uitspraak ter illustratie: “Ze zijn heel scherp. Ze hebben alle data voorhanden om iets zinvols te concluderen en advies te geven over het vervolg.” De doelen die van tevoren gesteld zijn, worden over het algemeen gehaald. Eén referent is kritischer over de eindevaluatie met hem als opdrachtgever: “De eindevaluatie tussen Gooiconsult en mij kan beter, dit gebeurt niet grondig. Wat ik graag zou willen, is een persoonlijk gesprek waarbij goed de tijd wordt genomen om te evalueren en verbeteracties te bepalen. Het initiatief komt nu meer vanuit mij, dan vanuit hen.”

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn bij Gooiconsult in goede handen, zo blijkt uit de scores die gegeven worden. De referenten geven aan dat Gooiconsult goed benaderbaar en bereikbaar is. Zoals één van hen treffend verwoordt: “Je hebt altijd wel het gevoel dat je belangrijk bent en teruggebeld wordt. Je kunt altijd makkelijk contact krijgen.” De respondenten ervaren het contact met zowel de trainers, accountmanagers als secretariaat als positief. Uit de interviews blijkt dat Gooiconsult een prettige samenwerkingspartner is met wie je snel kunt schakelen en die zorgvuldig is. De referenten voelen zich bovendien ontzorgd. Zoals één van de geïnterviewden verwoordt: “Het contact met het secretariaat is echt fantastisch. Zij zijn zo proactief, overzien alles, uitmuntend. Ik voel me ontzorgd, ze denken mee en denken in oplossingen, zijn positief kritisch en ze spreken ons op een positieve manier aan als er dingen ontbreken.” Voor alle referenten geldt dat de eindfactuur over het algemeen klopt met de gemaakte financiële afspraken. Drie geïnterviewden vertellen dat er soms een foutje zit in de facturen, maar dat dit vervolgens snel opgelost wordt. “Soms staat er iets op wat niet klopt, dan bellen we en dan wordt het gelijk gecorrigeerd”, zegt een geïnterviewde.

### **Relatiebeheer**

De respondenten waarderen de manier waarop Gooiconsult gestalte geeft aan het onderhouden van de relatie. Men beschikt over een vaste contactpersoon en in veel gevallen schakelt men ook direct met de trainer. Het contact met Gooiconsult wordt als 'warm', 'persoonlijk' en 'laagdrempelig' getypeerd. Twee uitspraken die dit goed illustreren: "Met hen werkt het heel natuurlijk; heel erg vanzelf. Ze maken goed verbinding, het contact is persoonlijk en ze hebben een prettige manier van werken. Met een ander bureau werkt het niet vanzelf" en "Het zijn hele fijne, vriendelijke en warme mensen. Het voelt aan als een familie." Twee respondenten geven een aanvullend compliment: "We kunnen altijd even bellen om te sparren. Dan wordt er geen factuur verstuurd. Echt een partner die naast ons staat." Naast het telefonische- en e-mailcontact, organiseert Gooiconsult klantbijeenkomsten die als zeer positief ervaren worden. Hiervoor geeft een geïnterviewde nog een tip: "Wellicht waardevol om naast opdrachtgevers ook deelnemers uit te nodigen." Tenslotte zijn er twee respondenten die noch tevreden noch ontevreden scores. Ze willen graag periodieke contact- en evaluatiemomenten hebben. Daarnaast geven ze de suggestie aan Gooiconsult om vaker kennis en best practices te delen. Dat kan bijvoorbeeld middels het delen van artikelen en inspiratievideo's of door het organiseren van een workshop of lezing voor opdrachtgevers én deelnemers.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Iedereen is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, één referent is zelfs zeer tevreden. Drie uitspraken die dit illustreren: "Ze zijn zeker niet de duurste, ook niet de goedkoopste. Prima voor wat ze leveren", "De prijs-kwaliteit is marktconform" en "De prijzen vind ik passend bij wat we gekregen hebben. Hier ben ik zeer tevreden over." Twee respondenten geven aan dat ze de tarieven wel 'prijzig' vinden, maar dat de kwaliteit ook 'hoog' is.

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

Aan het eind van dit onderzoek kunnen we dan ook concluderen dat alle referenten tevreden of zeer tevreden zijn over de trainingen, ontwikkeltrajecten en de samenwerking met Gooiconsult. De volgende kwaliteiten worden genoemd: "Gooiconsult is professioneel, kundig en er is sprake van een partnership", "Zij zijn flexibel in het afstemmen van het programma op de doelgroep", "Ze geven goede adviezen vanuit hun expertise en weten het traject goed te koppelen aan de business", "We hebben veel vertrouwen in de kwaliteit of het nou een accountmanager of trainer is", "Ze maken een goede match tussen trainer en klant", "We kunnen ze contacten om te sparren" en "Gooiconsult is een hele betrouwbare partner met goede trainers." Ook worden sterke punten als persoonlijk, klantgericht contact, ze denken goed mee, in co-creatie trajecten aangaan en een goede afstemming met de doelgroep genoemd. Daarnaast hebben de geïnterviewden ook nog enkele tips: "Het zou mij helpen als ze iets strakker op projectmanagement zitten. Dat is niet hetgeen waar ze het beste in zijn. Dat hadden ze vroeger wel", "De terugblik aan het begin van de sessies was soms iets te lang. Soms voelde het als een herhaling van zetten", "Af en toe is het even zoeken naar de juiste trainer op de juiste plek. Ik vraag me af of ze voldoende diversiteit in hun trainerspool hebben, hoewel dit niet een groot punt is", "Soms vind ik ze niet heel ruimdenkend in hun benaderingswijze t.a.v. een bepaald onderwerp. Het zou goed zijn als ze meer kijken naar de trends en ontwikkelingen" en "Ze mogen meer doen op het gebied van rapportages en evaluaties en scherp blijven op de doelstellingen". Eén referent geeft aan dat er enige 'Gooiconsult-moeheid' in de organisatie is opgetreden: "Het ligt niet aan hen, maar ik zou graag willen dat ze dit herkennen, dit proactief benoemen en hierin stelling durven te nemen." Tenslotte zouden alle respondenten Gooiconsult aanraden om mee samen te werken in geval van een organisatie-ontwikkelvraagstuk. "Ik raad Gooiconsult zeker aan, een dikke negen", vertelt één van hen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Gooiconsult op 03-05-2023.

### Algemeen

Organisatie-, ontwikkel- en adviesbureau Gooiconsult is gevestigd in Goenekan (gemeente De Bilt). Het bureau profileert zich als dé partner om binnen organisaties een duurzame cultuur van leren en presteren te realiseren. Gooiconsult streeft ernaar de performance van menselijk kapitaal aantoonbaar te verbeteren door weten, leren en presteren aan elkaar te verbinden. Men biedt hiervoor maatwerkprogramma's die altijd in co-creatie met de klant worden ontwikkeld en uitgevoerd. Het bureau laat organisaties uitblinken door mensen te leren presteren. Dat doet men met op maat gemaakte leer- en ontwikkeltrajecten. De begeleiding is gericht op vraagstukken met betrekking tot leiderschap en leiderschap ontwikkelen, team en teamontwikkeling, commercie en het meten van prestaties. Het bureau combineert bewezen concepten met jarenlange ervaring en past dit toe op de afgestemde organisatiedoelstellingen. Gooiconsult heeft in de loop der jaren een eigen stijl ontwikkeld. Zo gelooft men in een bepaalde manier van benaderen en aanpakken van ontwikkelvraagstukken binnen organisaties. Resultaten op individueel- of teamniveau staan daarbij niet op zichzelf, maar zijn gericht op de organisatiedoelen.

### Kwaliteit

Partnerschap is het uitgangspunt bij de ontwikkeltrajecten die Gooiconsult realiseert. Met de ontwikkelprogramma's die altijd op maat gemaakt zijn wordt het gewenste resultaat bereikt. Gooiconsult adviseert, traint en coacht leidinggevenden, teams, afdelingen en professionals. Men voert gedurende het traject metingen uit om daar waar nodig inzicht te verkrijgen en tijdig bij te kunnen stellen. Een nauwkeurige en uitgebreide inventarisatie in het voortraject vormt de basis voor een succesvolle uitvoering en meetbare resultaten. Evaluaties vinden op alle niveaus en met alle betrokkenen plaats. Er is regelmatig overleg over de voortgang en monitoring. Verder draagt de aandacht voor groei en persoonlijke ontwikkeling binnen Gooiconsult bij aan de impact die het bureau realiseert. Een team van geassocieerden, met wie men frequent samenwerkt, bestaat uit ondernemers met hart voor het vak. Zij voelen zich onderdeel van Gooiconsult en delen dezelfde visie op leren en presteren. Gooiconsult streeft naar de allerhoogste kwaliteit als het gaat om trainers en acteurs. Om die reden is een intern professionaliseringsprogramma opgesteld waarbij trainers worden meegenomen in de visie, aanpak en de werkvormen van Gooiconsult.

### Continuïteit

Gooiconsult streeft naar de hoogste kwaliteit en wil de beste leer- en presteerprogramma's op maat aanbieden. Door continu op de hoogte te zijn van ontwikkelingen en kritisch te zijn op de hierop aansluitende dienstverlening zorgt men ervoor snel, flexibel en kundig te kunnen schakelen op veranderende vragen vanuit de markt. Bij aanvang van de projecten trekt men veel tijd uit voor uitgebreide inventarisaties. Op deze manier wil men in het voortraject de wensen helder krijgen om in de uitvoering hier optimaal op aan te kunnen sluiten. Daarnaast zorgt men voor tussentijdse evaluatiemomenten om de tevredenheid te toetsen en zo nodig aanpassingen te kunnen doen. Ook in het natraject houdt Gooiconsult nauw contact met de opdrachtgevers. Met een uitvoerige nabespreking van het traject en over eventueel andere lopende zaken, streeft men ernaar klanten betrokkenheid en partnerschap te laten ervaren. Gezien de diverse positieve uitspraken in het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek, lijkt het bureau hierin goed te slagen. Kijkend naar de opnieuw goede uitkomsten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek samen met de aandacht voor kwaliteit en de wensen van de klant, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Gooiconsult voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Gooiconsult investeert in technologische ontwikkelingen en op het onderhouden van relaties, zowel met de geassocieerden als met de opdrachtgevers. Het bureau heeft de focus op service, kwaliteit en impact van de trajecten en besteedt veel aandacht aan de borging hiervan. Opdrachtgevers voelen zich verbonden met de visie en aanpak van Gooiconsult. Men waardeert de aandacht in de samenwerking voor hen als organisatie. Ook is men goed te spreken over de vraagstelling voor het bepalen van de ontwikkelbehoefte en de behaalde resultaten.

## 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 opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo