

Klanttevredenheidsonderzoek

GIMD B.V.

29-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van GIMD 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	9

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, ondoorgankelijk 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
Voortraject②				40%	40%
Opleidingsprogramma③				30%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	40%	40%
Trainingsmateriaal④				60%	10%
Accommodatie⑤					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie⑥				60%	10%
Relatiebeheer⑦				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ④ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Tien referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑦ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑧ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij GIMD wordt unaniem positief beoordeeld door de respondenten. De meerderheid van de geïnterviewden komt in contact met het instituut via een reeds bestaande relatie met een vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker die verbonden is aan het instituut. Deze weg onderstreept de sterke banden en het diepe vertrouwen dat er bestaat, wat essentieel blijkt voor een goede start van de samenwerking. "Dankzij onze vertrouwenspersoon, voelden we direct een sterke connectie," licht een respondent toe. Een andere benadrukt: "Onze bedrijfsmaatschappelijk werker introduceerde ons, waardoor het traject vanaf het begin soepel verliep." De initiële gesprekken en de voorbereiding op het traject worden eveneens geprezen. De geïnterviewden waarderen de manier waarop het instituut hun specifieke behoeften centraal stelt en de persoonlijke benadering.

Een aantal referenten illustreren omschrijven dit als: “Al vanaf het eerste gesprek was duidelijk dat ze echt luisterden naar wat wij nodig hadden, wat resulteerde in een perfect afgestemd traject” en “Het was opmerkelijk hoe goed de accountmanager en de trainer onze situatie begrepen, wat ons vertrouwen gaf in de effectiviteit van de aankomende trainingen.” Het vermogen van het instituut om diepgaand in te gaan op de achterliggende vraagstukken en behoeften van de organisatie wordt eveneens genoemd als een sterk punt. “Het diepe begrip voor onze organisatie, zelfs voordat het traject officieel van start ging, legde de basis voor een vruchtbare samenwerking,” zegt een respondent. Twee respondenten zijn niet rechtstreeks betrokken bij het selectieproces of de initiële gesprekken.

Opleidingsprogramma

Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel, voornamelijk de aanpasbaarheid en afstemming op specifieke wensen en eisen. Respondenten waarderen het hoge niveau van personalisatie in het programma, dat blijkbaar goed aansluit bij hun individuele vragen en wensen. Dit sentiment wordt verder versterkt door de vaststelling dat aanpassingen tussentijds nog mogelijk waren, wat wijst op een flexibele houding van het instituut. Dit wordt onderstreept door opmerkingen zoals: “We hebben goede afspraken gemaakt en het aanbod was heel passend, ook omdat ze ons zo goed kennen als organisatie” en “Waar we heel tevreden over zijn is het tussentijds blijven afstemmen waardoor we tot een passend programma zijn gekomen”. De communicatie omtrent het programma, inclusief de beoogde resultaten en doelstellingen, lijkt eveneens adequaat te zijn geweest, met een duidelijke en tijdige offerte die goed werd ontvangen. “Alles was duidelijk afgesproken en goed geregeld, inclusief een heldere offerte,” deelt een geïnterviewde. De financiële aspecten van de overeenkomsten worden ook als duidelijk beschouwd. “De financiële kant was duidelijk en het voorstel was passend, we kwamen niet voor gekke kosten te staan en het voelde als een heel redelijk voorstel,” merkt een respondent op. Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat de financiële afhandeling en offerte via een andere afdeling of collega verloopt.

Uitvoering

De uitvoering van het programma door wordt door de meeste respondenten als positief ervaren, met uitzondering van één referent die een neutrale score geeft. De trainingen waren over het algemeen goed afgestemd op de specifieke behoeften van de organisaties, met een waardering voor de gekozen didactische werkvormen en de aandacht voor een veilige leeromgeving. De inzet van trainingsacteurs en de afwisseling tussen theorie en praktijk worden positief beoordeeld: “De trainers hebben zich heel goed aangepast aan onze wensen en een acteur ingeschakeld die de situaties uitspeelde,” deelt een ander. De groepsgrootte wordt meerdere keren genoemd als een positief aspect, waardoor er voldoende ruimte was voor persoonlijke aandacht en het bespreken van casussen: “Groepen zijn niet te groot, wat heel fijn is, dus je kan goed casussen bespreken en oefenen,” zegt een geïnterviewde. Ook dat er tussentijdse afgestemd en bijgesteld wordt ervaren opdrachtgevers als zeer positief. Echter, één respondent geeft aan dat, ondanks tussentijdse communicatie over de behoefte aan meer relevante discussies en voorbeelden, de gewenste aanpassingen uitbleven: “We hebben meerdere dialogosessies gehad, maar de discussie kwam te weinig op gang. Er is wel tussendoor veel geschakeld met de trainer hierover, maar toch kwam er niet veel verandering.”

Opleiders

De trainers van GIMD ontvangen grotendeels positieve feedback van de respondenten, waarbij de nadruk ligt op hun vermogen om een veilige en ondersteunende leeromgeving te creëren. Met name de samenwerking tussen de trainer en de trainingsacteur wordt hoog gewaardeerd, vooral in het faciliteren van rollenspellen en het betrekken van iedereen, inclusief stillere deelnemers. Een respondent deelt: “De trainer en de trainingsacteur deden het heel goed, ze waren zo goed in een veilige sfeer creëren.” De variëteit aan trainers en hun verschillende benaderingen worden ook positief ervaren, wat bijdraagt aan een rijke leerervaring door het aanbieden van diverse perspectieven. “Verschillende trainers gehad maar het niveau is altijd goed, vind ik prettig omdat je op diverse manieren kennisneemt van informatie,” meldt een andere geïnterviewde. De aandacht voor individuele cursisten en de empathie van de trainers, vooral na de rollenspellen, worden eveneens benoemd als sterke punten. Respondenten merken op dat trainers en acteurs actief checkten of deelnemers zich comfortabel voelden, wat bijdroeg aan het positieve leerproces: “Hele fijne trainers die echt aandacht hadden voor iedereen.” Ondanks deze overwegend positieve ervaringen, is er ook ruimte voor verbetering geïdentificeerd, met name in het stimuleren van discussies en het aanvoelen van de behoeften van de groep. Een respondent die een neutrale score geeft noemt: “De trainer was voor ons gevoel niet zo goed in staat om de discussie op te starten en goed aan te voelen wat er nodig was. Zelf na het bespreken hiervan zat er geen verandering in.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten positief beoordeeld, met een focus op de bruikbaarheid en relevantie van de verstrekte hand-outs. Deze hand-outs lijken de kern te vormen van het trainingsmateriaal en worden door de deelnemers gewaardeerd. Een respondent merkt op: “De hand-outs waren heel informatief, wordt ook zeker gebruikt als naslagwerk.” De feedback onderstreept de actualiteit en de toespitsing van het materiaal op de specifieke behoeften van het bedrijf. Deelnemers waarderen dat het lesmateriaal direct toepasbaar is binnen hun organisatiecontext, wat bijdraagt aan de impact van de training. “Ik heb hele handige informatie ontvangen, die ook goed aansloot bij de wat wij besproken hebben in de training aan casuïstiek,” deelt een ander. Hoewel de algemene tevredenheid over het materiaal duidelijk is, geven enkele respondenten aan dat ze aanvullend digitaal materiaal of links naar online bronnen zouden waarderen voor verdere verdieping of als aanvulling op de hand-outs. “Ik had het op zich wel handig gevonden als we nog een link hadden gehad met waar je informatie kan nazoeken,” merkt een respondent op. Drie referenten hebben geen trainingsmateriaal ontvangen of kunnen zich niet meer herinneren dat ze dit hebben gekregen.

Accommodatie

Alle trainingen vinden incompany plaats

Natraject

Bijna alle referenten zijn positief over dit onderdeel met uitzondering van één persoon. Uit de gesprekken komt naar voren dat er aan het einde van het traject vaak praktische tips worden gegeven over hoe de organisatie er zelf mee verder kan gaan. Daarnaast is er in veel organisaties de mogelijkheid tot verdere ondersteuning via de bedrijfsmaatschappelijk werker of vertrouwenspersoon van GIMD. De implementatie van het geleerde in de praktijk wordt door de respondenten zelf gedragen, met enkele organisaties die aangeven eigen initiatieven te ontplooiën om de kennis en vaardigheden actief te blijven gebruiken. “We staan er zelf bij stil in vergaderingen of mensen zijn er ook echt mee bezig,” illustreert een respondent. Een aantal referenten geven aan geen specifiek natraject te hebben gehad maar vindt dit geen gemis, aangezien er intern stappen worden ondernomen om de trainingsdoelen te bereiken en te herhalen op een jaarlijkse basis. “Er was geen natraject, maar dat was ook niet relevant, in principe herhalen we dit traject namelijk gewoon op jaarlijkse basis,” deelt een andere respondent. Er is ook waardering voor de nazorg en de aandacht voor implementatie na de training. Een aantal organisaties geeft aan vervolgentrainingen of workshops te overwegen om de kennis te verdiepen of te verbreden. “Na de training kijken we altijd of er nog vervolgentrainingen nodig zijn, dus verdiepende workshops,” vertelt een respondent. Er is één respondent die kritiek uit op het gebrek aan concrete inzichten en de toegevoegde waarde van het rapport en de bijeenkomsten. “Ik had veel meer verwacht aan adviezen en nieuwe inzichten, ook het rapport wat wij achteraf ontvingen viel me erg tegen,” aldus deze referent.

Organisatie en Administratie

De tevredenheid over de organisatie en administratie is hoog tot zeer hoog. Veel referenten geven aan dat het instituut gemakkelijk bereikbaar is via telefoon of e-mail, en dat reacties op vragen of verzoeken snel volgen. “We zijn heel tevreden over GIMD, ze zijn goed bereikbaar en er wordt altijd snel gereageerd,” vertelt een respondent. De flexibiliteit van het instituut in het aanpassen van data op basis van specifieke wensen wordt eveneens als positief ervaren. De respondenten melden dat gevraagde informatie over het algemeen op tijd wordt verstrekt en dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Enkele respondenten merken op dat eventuele klachten of problemen naar tevredenheid worden opgelost, wat bijdraagt aan het algemene gevoel van tevredenheid over de organisatorische en administratieve afhandeling door het instituut. “Ze zijn altijd heel bereid mee te denken en ons te helpen. Soms gaat er wel eens iets fout maar dat wordt altijd heel snel gecorrigeerd,” deelt een van hen. Er zijn enkele organisaties waarbij het contact met GIMD centraal geregeld wordt en niet via de referent loopt.

Relatiebeheer

De wijze waarop GIMD de relatie met haar klanten beheert, ontvangt grotendeels positieve feedback. Klanten waarderen de laagdrempelige en prettige aard van het contact, hoewel er ruimte is voor verbetering in proactief relatiebeheer. Enkele klanten merken op dat het initiatief voor contact veelal vanuit henzelf komt, maar dit wordt niet per se als negatief ervaren. “We hebben gesproken over misschien een ander traject, maar dat was wel op ons initiatief, ik vind dat zelf eigenlijk heel prettig,” deelt een respondent. Een aantal referenten uiten specifiek waardering voor de flexibele opstelling van het instituut. “Er waren bij een training te weinig aanmeldingen en toen hebben ze die kosteloos geannuleerd, dat vind ik echt een teken van servicegerichtheid,” legt een referent uit. Eén respondent uit zijn teleurstelling over het gebrek aan actie vanuit GIMD: “We hebben aangegeven dat we het traject meer organisatiebreed zouden willen inzetten, maar daar hebben ze eigenlijk nooit iets mee gedaan. Dit vind ik echt een gemiste kans en slordig vanuit hun kant.” De informatievoorziening en het onderhouden van contact verlopen via verschillende kanalen, waaronder de bedrijfsmaatschappelijk werker, e-mails, en persoonlijke terugkoppeling. Klanten benadrukken het belang van deze communicatie voor het onderhouden van een goede relatie, zelfs als een traject niet het gewenste resultaat heeft geleverd. De referent die eerder in dit onderzoek aangeeft minder tevreden te zijn over de resultaten geeft aan dat het de relatie met de contactpersoon veel verzacht heeft. “Er is heel prettig contact. Onze contactpersoon is heel meedenkend en betrokken. Ondanks dat we niet helemaal tevreden zijn over het resultaat zijn we wel blij dat er tussentijds veel met ons geschakeld werd om naar een oplossing te zoeken,” zegt een tevreden klant.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle klanten geven aan tevreden te zijn met de waarde die zij voor hun geld krijgen, en beschouwen de prijs als gerechtvaardigd gezien de kwaliteit van de training. “De training is zeker het geld waard, prima prijs-kwaliteitverhouding,” bevestigt een respondent. Eén opmerking wijst op een te hoge prijsstelling, maar benadrukt tegelijkertijd de unieke waarde die het instituut biedt door de diepe kennis van hun organisatie via de bedrijfsmaatschappelijk werker: “Ik vind ze te duur, maar de reden dat we toch voor ze gaan is omdat het zo fijn is dat de bedrijfsmaatschappelijk werker zo goed onze organisatie kent.” Enkele respondenten konden geen oordeel vellen over de prijs-kwaliteitverhouding omdat deze aspecten centraal geregeld worden binnen hun organisatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Reflecterend op de algehele ervaring met GIMD, uiten de respondenten een brede tevredenheid over de geleverde opleidingen en de samenwerking. Een opvallend sterk punt dat meerdere keren genoemd wordt, is de hoge kwaliteit van de trainers en trainingsacteurs. Hun bekwaamheid om een veilige en ondersteunende leeromgeving te creëren, wordt hoog gewaardeerd en als uitzonderlijk beschouwd: "Echt mijn complimenten voor de trainer en trainingsacteur; ik heb zelden zo'n goed niveau gehad wat dat betreft" en "Er zijn echt mooie discussies op gang gekomen over gevoelige onderwerpen. Ik vind het knap hoe de trainer is staat was iedereen zich zo op zijn gemak te laten voelen." Hoewel de respondenten overwegend tevreden zijn en weinig tot geen verbeterpunten noemen, suggereren enkelen dat het instituut proactiever kan zijn in het contact. Dit wordt gezien als een kans om de relatie met klanten verder te verdiepen en te verrijken: "Ze kunnen wel wat proactiever. Bijvoorbeeld door ons af en toe eens te benaderen met hun aanbod. We horen eigenlijk heel weinig van ze." De bereidheid om het instituut aan anderen aan te bevelen is duidelijk, wat wijst op een sterk vertrouwen in de kwaliteit en de waarde van de geboden diensten. "We zijn gewoon tevreden; het was een goed traject en ik zou ze zeker aanraden," verwoordt een respondent de algemene consensus. Eén opmerking geeft aan dat de keuze voor een andere trainer wellicht een significant verschil had kunnen maken in de ervaring, wat het belang van de juiste match tussen trainers en de behoeften van de organisatie onderstreept. Desondanks blijft zijn mening positief, mede dankzij de goede relatie met contactpersonen bij het instituut en de succesvolle eerdere trajecten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met GIMD B.V. op 29-04-2024.

Algemeen

GIMD B.V. (hierna te noemen Gimd) is een landelijk werkende organisatie die als visie heeft dat mensen gelukkiger zijn als ze participeren in werk en maatschappij. Ons doel is het creëren van een effectieve en plezierige werkomgeving die medewerkers energie geeft en waarin doelstellingen en drijfveren van werkgever en werknemer in balans zijn. Dankzij onze dienstverlening kan de opdrachtgever de individuele en collectieve arbeidssatisfactie en motivatie, en daarmee de duurzame inzetbaarheid en productiviteit, aantoonbaar verbeteren. De door Gimd ontwikkelde (online) instrumenten en geprotocolleerde methodieken leiden tot bewuste keuzestappen en maken ook achteraf verbeteringen inzichtelijk. Trainingen maken onderdeel uit van het dienstenpakket dat door Gimd wordt aangeboden en hierop richt het klanttevredenheidsonderzoek zich dat door Cedeo is uitgevoerd. Het gaat hierbij specifiek om de maatwerk trajecten.

Kwaliteit

De (maatwerk)trainingen die door Gimd worden verzorgd, zijn altijd gerelateerd aan het bedrijfsmaatschappelijk werk en vertrouwenspersoon en gericht op de praktijk van de deelnemers. Zo kunnen de deelnemers specifieke kennis en vaardigheden ontwikkelen die zij in hun werk kunnen toepassen. Om het aanbod zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de opdrachtgever, vinden er diverse voorgesprekken plaats waaronder ook vaak met de trainer. Gimd verzorgt trainingen met diverse thema's zoals het voorkomen van verzuim, het omgaan met stress, werk-privébalans, omgaan met grensoverschrijdend gedag, traumaopvang en schuldhelpverlening. De trainers die door Gimd worden ingezet, hebben altijd praktijkervaring en zijn in de meeste gevallen nog steeds werkzaam in de praktijk waardoor zij zeer goed weten wat er van belang is voor de deelnemers. De inhoud van de trainingen wordt in hoofdlijnen door Gimd (afdeling Trainingen) ontwikkeld en vervolgens in samenspraak met de opdrachtgever en de trainer op maat gemaakt. Uit dit alles blijkt dat kwaliteit hoog in het vaandel staat bij Gimd.

Continuïteit

Gimd werkt met korte lijnen en waar mogelijk met vaste contactpersonen. De afdeling trainingen houdt bij alle trajecten een vinger aan de pols. Verder wordt er continu rekening gehouden met ontwikkelingen in de actualiteit en praktijk en worden trainingen hier direct op aangepast. Ook blijkt uit het onderzoek dat Gimd flexibel is en goed kan inspelen op onverwachte zaken. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Gimd voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Gimd wordt gezien als een professionele, gerenommeerde organisatie met veel expertise en deskundigheid. Vele opdrachtgevers werken vaak al lang met hen samen op de diverse deelgebieden. Gimd anticipeert nauwgezet op de veranderde marktomstandigheden en behoeften van de opdrachtgevers. De kwaliteit van dienstverlening wordt, zo blijkt uit het onderzoek, gewaardeerd en Gimd werkt er ook aan om dit zo te houden. Zo wordt er de komende tijd bijvoorbeeld geïnvesteerd in de trainers, ze krijgen meer kansen om van elkaar te leren en er komen nog meer mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering. Dit is slechts één voorbeeld dat aantoont hoezeer Gimd hecht aan kwaliteit. Dit zorgt ervoor dat vele opdrachtgevers hun weg naar Gimd blijvend weten te vinden.

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