

# Klanttevredenheidsonderzoek

Gooiconsult

14-10-2024



## 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, 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 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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer④			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Gooiconsult hebben tien referenten deelgenomen. Deze referenten zijn niet alleen opdrachtgevers, maar vaak ook deelnemers aan de trajecten. De meeste van hen onderhouden al jarenlang een zakelijke relatie met Gooiconsult. Een referent zegt hierover: "Ze leveren uitstekend werk, dus we twijfelden geen moment om opnieuw een maatwerktraject bij hen aan te vragen." Enkele referenten zijn via collega's of vakgenoten op Gooiconsult geweest, terwijl anderen hen hebben gevonden na een vergelijkingsonderzoek. Een referent merkt op: "Na wat zoeken op internet leek Gooiconsult de beste keuze, dus heb ik contact opgenomen voor meer informatie." Volgens meerdere referenten voert Gooiconsult in de aanloop naar de trajecten gedegen gesprekken met de opdrachtgever om de wensen en verwachtingen nauwkeurig in kaart te brengen. Op basis van deze inventarisatie wordt een op maat gemaakt programma aangeboden. Een referent voegt hieraan toe: "Er werd zeer goed naar ons geluisterd. Ook werd er zorgvuldig gekeken naar het niveau, de kennis en de vaardigheden van de deelnemers, zodat het programma hier perfect op aansloot." Een andere referent noemt de redenen om voor Gooiconsult te kiezen: "Zij boden het beste aanbod, zowel qua inhoud als prijs. Het voldeed precies aan onze eisen en de samenwerking was gewoon uitstekend."

### **Opleidingsprogramma**

De geïnterviewden zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma dat door Gooiconsult wordt aangeboden. De meerderheid van de respondenten is zeer tevreden over de inhoud en de structuur van het programma. Een tevreden deelnemer legt dit als volgt uit: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt er door Gooiconsult duidelijk vastgelegd wat er is afgesproken. Dit vormt de solide basis voor het programma." Een andere geïnterviewde benadrukt het belang van duidelijke communicatie: "Alles is helder geformuleerd in de offerte, waardoor we precies wisten wat we konden verwachten. Hierdoor konden er geen misverstanden ontstaan. Bovendien was er voldoende ruimte voor onze eigen input, wat het programma nog relevanter maakte voor onze situatie." De positieve feedback van de overige referenten bevestigt deze ervaringen. Ze waarderen niet alleen de helderheid van de afspraken, maar ook de manier waarop Gooiconsult inspeelt op de specifieke behoeften van de deelnemers. Dit resulteert in een programma dat niet alleen theoretische kennis biedt, maar ook praktische toepasbaarheid bevordert. Bovendien geven veel respondenten aan dat het opleidingsprogramma goed aansluit bij de actuele ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Dit zorgt ervoor dat de deelnemers niet alleen de nodige vaardigheden opdoen, maar ook voorbereid zijn op toekomstige uitdagingen. De combinatie van duidelijke communicatie, flexibiliteit en actuele inhoud maakt het opleidingsprogramma van Gooiconsult een waardevolle investering voor alle betrokkenen.

### **Uitvoering**

Gooiconsult voert de verschillende maatwerktrajecten naar tevredenheid uit, wat blijkt uit de positieve feedback van alle respondenten in dit onderzoek. Maar liefst twintig procent geeft de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden." Alle geïnterviewden bevestigen dat het traject heeft voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn gewekt. Een van de referenten legt uit: "De trajecten worden perfect afgestemd op de opleidingsbehoeften van onze deelnemers en organisatie. In combinatie met de vele oefeningen en praktijksituaties zorgt dit ervoor dat de deelnemers met een goed gevoel naar huis gingen. Ze hebben veel geleerd van de training en kunnen diverse inzichten direct of indirect toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden." Veel respondenten benadrukken de "praktische toepasbaarheid" van de trainingen van Gooiconsult als een van de sterke punten. Een deelnemer voegt hieraan toe: "De wereld verandert voortdurend, en als professionele organisatie moet je hierin meegaan. Dergelijke trajecten bieden een waardevolle steun, waardoor je gemakkelijker kunt inspelen op wat er speelt in de markt." Een andere referent merkt op: "Er werd veel van de deelnemers verwacht, maar op een leuke en uitdagende manier. Dit zorgde ervoor dat we gemotiveerd bleven en het maximale uit de begeleiding konden halen."

### **Opleiders**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die Gooiconsult inzet. Een deelnemer benadrukt: "Gooiconsult werkt met vakspecialisten die goed in staat zijn om complexe onderwerpen helder uit te leggen. Juist de combinatie van theorie en praktijk, en de manier waarop dit wordt overgedragen, is een grote verdienste van de trainers." Een andere referent voegt hieraan toe: "Prima trainers die goed op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen binnen ons vakgebied en bovendien in staat zijn om in te spelen op individuele vragen en problemen van de deelnemers." Daarnaast zegt een derde referent: "Ik ben zeer te spreken over de consultants; zij hebben veel praktische ervaring en weten daardoor precies waar wij behoefte aan hebben." Deze citaten illustreren de positieve ervaringen van de geïnterviewden met de opleiders van Gooiconsult en verklaren de hoge tevredenheid over dit onderdeel. De trainers weten niet alleen de theoretische kennis effectief over te dragen, maar creëren ook een leeromgeving waarin deelnemers zich op hun gemak voelen om vragen te stellen en hun specifieke uitdagingen te delen. Dit leidt tot een waardevolle en interactieve leerervaring die de impact van de trainingen vergroot.

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben volledig zicht op het trainingsmateriaal, maar de ruime meerderheid van de overige respondenten is tevreden over wat Gooiconsult biedt. Een referent merkt op: "Gooiconsult zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. Er was veel oefenmateriaal, waardoor de stof beter blijft hangen." Een andere deelnemer voegt hieraan toe: "We kregen de PowerPoints en nog wat tips voor aanvullende literatuur van de trainer." De meeste andere referenten onderschrijven deze positieve ervaringen. Zij vinden dat het materiaal van Gooiconsult van een goede kwaliteit is omdat het "duidelijk, up-to-date en overzichtelijk" is. Toch is er ook een referent die een neutrale score geeft. Hij vindt dat het materiaal, in vergelijking met de inhoud van de trainingen, wat mager is. "De trainingen zijn zeer gevarieerd en diepgaand. Dat zie je in het materiaal naar mijn mening niet genoeg terug," zegt hij. Deze uiteenlopende ervaringen laten zien dat terwijl de meeste respondenten tevreden zijn met het trainingsmateriaal, er ruimte is voor verbetering om ervoor te zorgen dat het materiaal nog beter aansluit bij de diepgaande en gevarieerde inhoud van de trainingen.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

### **Natraject**

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Gooiconsult het natraject vormgeeft. Bij een aantal referenten heeft een mondelinge evaluatie met de trainer plaatsgevonden. Een van de respondenten deelt zijn ervaringen: "Ik heb inmiddels een goede zakelijke relatie met Gooiconsult, en zij begrijpen goed waar wij behoefte aan hebben." De overige referenten zijn eveneens positief en geven aan dat Gooiconsult zorgt voor een goede afronding van het traject. Er wordt altijd de mogelijkheid geboden om eventuele verbeterpunten te bespreken. "We worden serieus genomen en onze op- en aanmerkingen worden op een professionele manier behandeld," aldus een andere referent. Een van de deelnemers vertelt dat hij een schriftelijke evaluatie heeft ingevuld en dat hij over de uitkomsten hiervan is geïnformeerd: "Hierdoor krijg je toch een ander beeld dan wanneer je alleen een gesprek met Gooiconsult hebt. Dit zorgt voor meer objectiviteit en biedt uiteindelijk een betrouwbaarder inzicht." Een andere respondent voegt hieraan toe: "Met onze contactpersoon hebben we achteraf altijd een gesprek waarin we de resultaten bespreken. We kijken ook of de leerdoelen voldoende zijn behaald." Deze commentaren tonen aan dat Gooiconsult niet alleen de trainingen effectief afrondt, maar ook waarde hecht aan evaluatie en continue verbetering, wat bijdraagt aan de algehele tevredenheid van de klanten.

### **Organisatie en Administratie**

Gooiconsult heeft de organisatorische en administratieve zaken uitstekend geregeld, en de meeste referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit aspect. Een van de referenten zegt: "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij last minute nog wat wilden aanpassen, maakten ze geen probleem van onze verzoeken en deden ze echt hun best om dit voor elkaar te krijgen." Een andere referent voegt hieraan toe: "De bereikbaarheid is uitstekend. Onze vragen worden altijd snel beantwoord, en ze kiezen voor een persoonlijke benadering, wat ik erg prettig vind." Dit getuigt van de klantgerichte houding van Gooiconsult, die ervoor zorgt dat deelnemers zich ondersteund voelen gedurende het hele proces. Daarnaast geven de referenten aan dat de facturen altijd in lijn zijn met de offertes en dat deze goed leesbaar zijn: "Er staan geen overbodige posten op, wat het overzichtelijk maakt." Dit helpt de referenten om een duidelijk beeld te krijgen van de kosten zonder onverwachte verrassingen. Een laatste citaat dat de tevredenheid van de geïnterviewden goed weergeeft, luidt: "Ik ben heel tevreden over Gooiconsult en de manier waarop zij alles organiseren. We hebben regelmatig contact, en als ik vragen heb, wordt daar altijd snel en accuraat op gereageerd." Een neutrale referent geeft echter aan dat hij een lagere score heeft gegeven omdat hij vindt dat er te veel tijd zat tussen de aanvraag van de training en de daadwerkelijke uitvoering.

### **Relatiebeheer**

Acht van de tien referenten hebben ervaring met het relatiebeheer dat Gooiconsult onderhoudt, en zij zijn bijna allemaal tevreden tot zeer tevreden. Bij de andere twee referenten wordt het relatiebeheer door een collega verzorgd. Een van de tevreden respondenten zegt hierover: "Het contact komt vooral van mijn kant, en dat vind ik helemaal prima. Als ik zelf aan de bel trek, krijg ik altijd snel een reactie." Sommige referenten hebben frequentere interactie met Gooiconsult. Een van hen deelt: "Wij hebben regelmatig overleg over de mogelijkheden die er voor ons zijn. Dat vind ik prettig, omdat ik het te druk heb om zelf het programma-aanbod goed in de gaten te houden." Deze proactieve benadering helpt hen om op de hoogte te blijven van relevante kansen en ontwikkelingen. Een neutraal gestemde referent geeft echter aan dat er meer initiatief van Gooiconsult verwacht kan worden. Hij merkt op: "Ik vind ze soms te afwachtend. Er zou meer vanuit Gooiconsult geïnitieerd kunnen worden."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De geïnterviewden zijn het grotendeels eens over de prijs-kwaliteitverhouding van Gooiconsult: bijna iedereen is tevreden. Slechts één referent geeft een neutrale score, omdat hij de prijs aan de hoge kant vindt. Andere respondenten delen deze mening echter niet. Eén van hen legt uit: "Gooiconsult is zeker niet goedkoop, maar ze leveren uitstekende kwaliteit. Voor mij rechtvaardigen de prijzen zich door het persoonlijke en op maat gemaakte aanbod dat ze bieden." Een andere respondent vult aan: "Het is inderdaad niet goedkoop, maar in de offerte staat duidelijk omschreven wat er precies wordt geleverd en waar de kosten vandaan komen. Door die transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen." De overige referenten geven vergelijkbare reacties en benadrukken dat ze tevreden zijn met wat ze krijgen voor de prijs. De combinatie van hoogwaardige dienstverlening, maatwerkoplossingen en duidelijke communicatie maakt dat de prijs voor hen gerechtvaardigd voelt. Al met al zien de meeste respondenten de investering als de moeite waard, mede dankzij de transparantie en de op maat gesneden aanpak van Gooiconsult.

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

Uit het onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Gooiconsult blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de referenten. Zij zijn positief over de trajecten of trainingen die zij hebben afgenomen, en dit komt mede door de soepele manier waarop het hele proces is verlopen. Zoals een van de respondenten zegt: "Van begin tot eind is alles zonder problemen gegaan, er was regelmatig contact, en dat vond ik heel prettig." De trainingen hebben bovendien het gewenste resultaat opgeleverd voor de referenten. Een van hen legt uit: "Het doel was om ons team naar een hoger niveau te tillen. Dit is gelukt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel te hebben geleerd. Daar gaan we als organisatie zeker van profiteren." Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Gooiconsult, wat ertoe leidt dat ze graag in de toekomst opnieuw gebruik zouden maken van hun diensten. "We weten wat we aan ze hebben, dus als we weer trainingen nodig hebben, zullen we zeker bij ze aankloppen. Ze zijn echte experts en weten de vertaalslag naar onze organisatie goed te maken," aldus een tevreden referent. Tenslotte geven alle geïnterviewden aan dat ze Gooiconsult zonder twijfel zouden aanbevelen aan anderen. "Als dit ter sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en ze als een goede optie noemen. Ze zijn echt heel goed in wat ze doen," zegt een van de referenten. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat Gooiconsult erin slaagt om niet alleen maatwerk te leveren, maar ook duurzame waarde te creëren voor de organisaties waarmee ze werken.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Gooiconsult op 14-10-2024.

### Algemeen

Gooiconsult, een organisatie-, ontwikkel- en adviesbureau gevestigd in Utrecht, staat bekend als dé partner voor het creëren van een duurzame cultuur van leren en presteren binnen organisaties. Het bureau richt zich op het aantoonbaar verbeteren van de prestaties van menselijk kapitaal door het integreren van kennis, leren en presteren. Gooiconsult biedt maatwerkprogramma's die altijd in co-creatie met de klant worden ontwikkeld en uitgevoerd. Met deze op maat gemaakte leer- en ontwikkeltrajecten helpt het bedrijf organisaties uitblinken door mensen te leren presteren. De begeleiding van Gooiconsult richt zich op vraagstukken rondom leiderschap en leiderschapsontwikkeling, team- en teamontwikkeling, commerciële prestaties en het meten van resultaten. Met een combinatie van bewezen concepten en jarenlange ervaring, past Gooiconsult haar aanpak naadloos aan op de specifieke organisatiedoelstellingen. Het bureau heeft door de jaren heen een eigen stijl ontwikkeld, waarbij men gelooft in een doelgerichte benadering van ontwikkelvraagstukken binnen organisaties. Resultaten op individueel of teamniveau staan nooit op zichzelf, maar zijn altijd gekoppeld aan de bredere organisatiedoelen. Gooiconsult staat bekend om zijn deskundige en persoonlijke aanpak, en werkt nauw samen met zusterbedrijf Navigator om gedrag binnen organisaties effectief te meten en te analyseren. Deze datagestuurde aanpak versterkt de resultaten en zorgt voor meetbare verbeteringen op alle niveaus. Met een sterk netwerk van ervaren professionals en een voortdurende focus op professionalisering van het eigen team, garandeert Gooiconsult de allerhoogste kwaliteit in haar dienstverlening. Het gesprek met mevrouw De Vries vond plaats op het kantoor van Gooiconsult in Utrecht.

### Kwaliteit

Bij Gooiconsult staat partnerschap centraal in alle ontwikkeltrajecten. Met op maat gemaakte programma's zorgt Gooiconsult voor het gewenste resultaat. Het bedrijf adviseert, traint en coacht leidinggevenden, teams, afdelingen en professionals om hun volledige potentieel te benutten. De adviezen van Gooiconsult zijn altijd gebaseerd op data, verkregen door metingen. Steeds vaker werkt het bedrijf hierbij samen met zusterbedrijf Navigator, specialist in gedragsmetingen binnen organisaties. Deze samenwerking versterkt de aanpak, waarbij een grondige inventarisatie vooraf zorgt voor een succesvolle uitvoering met meetbare resultaten. Gooiconsult evalueert op alle niveaus en met alle betrokkenen, en houdt regelmatig overleg om de voortgang te monitoren. Deze gestructureerde aanpak, gecombineerd met de focus op groei en persoonlijke ontwikkeling, zorgt voor een tastbare impact. Het bedrijf werkt nauw samen met een team van ervaren professionals die de visie op leren en presteren delen. Deze professionals zijn ondernemers met een passie voor hun vak en voelen zich verbonden met de missie van Gooiconsult. Gooiconsult streeft altijd naar de hoogste kwaliteit in zijn trainers en acteurs. Daarom is er een intern professionaliseringsprogramma ontwikkeld, waarmee de trainers volledig worden meegenomen in de visie, aanpak en werkvormen van het bedrijf.

**Continuïteit**

Gooiconsult streeft naar de hoogste kwaliteit in het aanbieden van op maat gemaakte leer- en presteerprogramma's. Door voortdurend op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen en kritisch te kijken naar de eigen dienstverlening, zorgt het bureau ervoor dat het snel, flexibel en deskundig kan inspelen op veranderende marktvragen. Bij de start van elk project neemt Gooiconsult ruim de tijd voor een uitgebreide inventarisatie. Dit zorgt ervoor dat de wensen en behoeften van de klant in het voortraject helder worden, zodat de uitvoering hier optimaal op kan aansluiten. Tijdens het traject worden tussentijdse evaluaties ingepland om de tevredenheid te meten en waar nodig bij te sturen. Ook na afronding van een project blijft Gooiconsult in nauw contact met de opdrachtgevers. Met een grondige nabespreking van het traject en aandacht voor andere lopende zaken, zorgt het bureau ervoor dat klanten de betrokkenheid en het partnerschap ervaren. De positieve resultaten uit het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek onderstrepen dat Gooiconsult hierin succesvol is. De consistent goede uitkomsten van dit onderzoek, in combinatie met de voortdurende focus op kwaliteit en klantgerichtheid, geven aan dat de continuïteit van Gooiconsult voor de komende periode stevig is gewaarborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Gooiconsult investeert voortdurend in technologische ontwikkelingen en het onderhouden van sterke relaties, zowel met geassocieerden als met opdrachtgevers. De intensievere samenwerking met zusterbedrijf Navigator benadrukt dat het bureau actief inspeelt op relevante ontwikkelingen en trends in de markt. Met een scherpe focus op service, kwaliteit en de impact van de trajecten, besteedt Gooiconsult veel aandacht aan de borging van deze elementen. Dit zorgt ervoor dat opdrachtgevers zich nauw verbonden voelen met de visie en aanpak van het bureau. De samenwerking wordt gewaardeerd vanwege de persoonlijke aandacht en de betrokkenheid bij de organisatie van de klant. Daarnaast is er veel lof voor de zorgvuldige manier waarop Gooiconsult de ontwikkelbehoeften van de klant in kaart brengt. De behaalde resultaten en de nauwkeurige vraagstelling bij het bepalen van de ontwikkeldoelen worden door opdrachtgevers als zeer positief ervaren.

## 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