

# Klanttevredenheidsonderzoek

GIMD B.V.

19-03-2026



## 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

<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>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	40%
Accommodatie③					
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals GIMD dit verzorgt, zijn negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden. Meerdere keren wordt opgemerkt dat er korte lijnen zijn tussen beide partijen waardoor er snel geschakeld kan worden. Sommigen hebben in eerste instantie contact met een accountmanager of een coördinator; anderen overleggen in dit stadium direct met de trainer. Ook meldt men dat GIMD partner is omdat zij bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon leveren en daardoor een langdurige relatie hebben opgebouwd. Enkele citaten ter toelichting: "Het thema van de training was vrij standaard maar we hebben onze specifieke wensen kunnen toevoegen" en "We stemmen vooraf goed met elkaar af met ruimte voor onze eigen ideeën." Wat referenten vooral aanspreekt in de samenwerking, blijkt uit de volgende uitspraken: "GIMD weet goed te luisteren en te adviseren", "De vakkennis van de medewerkers", "Het is een betrouwbare partij met liefde voor het vak" en "Ze zijn flexibel in de samenwerking." Een geïnterviewde is neutraal: "We hebben gevraagd om allereerst bij ons intern een presentatie te verzorgen tijdens een lunchbijeenkomst. Vooraf had ik gevraagd om de inhoud te mogen inzien maar dat werd geweigerd. Daardoor bleef de presentatie heel algemeen en sloot niet aan."

### **Opleidingsprogramma**

Nadat de wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, volgt er een inhoudelijk programmavoorstel plus een offerte. Voor veruit de meeste referenten is dit naar tevredenheid. “De inhoud en de prijs waren goed”, zo meldt een referent. Een tweede: “De offerte is duidelijk en transparant. Daarin wordt onder andere het aantal trainingen beschreven, de tijdsduur en het aantal deelnemers.” Ook meldt een geïnterviewde het volgende: “We ontvingen het voorstel en hebben het nog even gefinetuned. Dat liep prima.” Meerdere referenten bevestigen dat er op basis van het voorstel verdere afstemming plaatsvindt om alles helder te krijgen. De referent die bij het voortraject een neutrale score gaf doet dit ook hier en verwijst daarbij naar zijn bovenstaande verklaring.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de verschillende trajecten geeft reden voor een positieve tot zeer positieve beoordeling. Velen baseren zich op de feedback die ze van de deelnemers hebben gekregen. Daaruit blijkt dat het vaak korte en krachtige trainingen zijn waarbij het accent vooral ligt op interactie; de theorie is ondersteunend. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij zelf zaken inbrengen terwijl ook de trainer met voorbeelden komt. Men verklaart onder meer het volgende: “Het duiden van het belang van het thema stond voorop. De deelnemers hebben vooral ervaringen kunnen uitwisselen”, “Er werden diverse werkvormen ingezet waaronder ook een rollenspel met acteur. Hierbij ging het vooral over kwetsbaarheid en veiligheid” en “Naast de vak- en of functiegerichtheid was het heel prettig om met elkaar over het onderwerp van gedachten te wisselen. We konden echt van en met elkaar leren.” Ook blijkt dat er gewerkt wordt in kleinere groepen en dat daarna alles plenair wordt teruggekoppeld.

### **Opleiders**

De opleiders krijgen veel lof toegezwaaid. Trainers blijken te beschikken over inhoudelijke vakkennis en didactische vaardigheden. “Omdat zij zelf in het vakgebied had gewerkt, had ze echt een klik met de groep en feeling met zaken die werden ingebracht. Ze sloot echt goed aan en gaf handvatten en tips voor interventies”, vertelt een referent. Uit de interviews blijkt dat men in de uitvoering kan beschikken over een trainer die al vaker in de organisatie van de opdrachtgever heeft gewerkt. “Daardoor kent ze de context en de mensen die bij ons werken. Ze weet wat ze doet, is open, rustig en professioneel. Ook geeft ze voorbeelden uit haar eigen praktijk”, verklaart een tweede. Een derde: “De trainer wist het luchtig en behapbaar te houden.” Enkele respondenten melden wel dat sommige voorbeelden van de trainer niet helemaal aansloten bij de groep. “Maar dat komt vooral omdat wij een complexe organisatie zijn”, merkt een van hen daarbij op.

### **Trainingsmateriaal**

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. De overige acht zijn tevreden en zeer tevreden. Eventueel worden PowerPointpresentaties nagestuurd maar verder wordt er weinig materiaal gebruikt. Wel benoemt een referent dat deelnemers een informatiemap hebben gekregen en een volgende meldt dat er dilemmakaarten ter beschikking worden gesteld. “Maar het ging vooral om het bespreken van casuïstiek en vragen. Het accent lag op interactie en minder op theoretische modellen”, zegt een geïnterviewde hierbij.

### **Accommodatie**

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

### **Natraject**

Acht referenten geven een (zeer) tevreden score op het natraject. Trainingen worden geëvalueerd. Dat gebeurt door GIMD of door de interne organisatie. Uitkomsten worden met elkaar gedeeld en wanneer daar aanleiding voor is, kan er ook nog een nagesprek plaatsvinden. Twee referenten beoordelen het natraject met een neutrale score. Dat komt vooral omdat er geen gestructureerde evaluatie is: "Ik zou hen adviseren om altijd een nagesprek te voeren zodat we proactief kunnen terugblikken en kijken naar de toekomst" en "Nu is het zo dat als we niks horen, dan is het goed. Maar dat kan door GIMD beter worden ingericht." Daar waar meerdere trainingen zijn uitgevoerd bij dezelfde opdrachtgever, staat GIMD open voor feedback en waar nodig worden trainingen aangepast. "We hebben afspraken gemaakt over tussentijdse bijstelling", verklaart een referent hierover. De opbrengsten van de trainingen laten zich onder andere als volgt omschrijven: "Ook al is het moeilijk meetbaar, er is wel een stuk bewustwording gekomen", "Collega's hebben handvatten gekregen, weten elkaar beter te vinden en vangen elkaar op", "Men heeft geleerd hoe je moeilijke onderwerpen bespreekbaar kunt maken", "Mensen gaan zelfverzekerder een gesprek in" en "Het onderwerp leeft en samen kijken we hoe we dit onder de aandacht kunnen houden."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is bij GIMD in goede handen, aldus de referenten. De lijnen zijn kort, GIMD is goed toegankelijk en houdt zich aan de afspraken die zijn gemaakt. "Wij schakelen direct met de trainer en dat loopt prima", "Ze zijn erg flexibel wanneer we met data moeten schuiven", "Ik ervaar hen als proactief. Zij hanteren het principe afspraak is afspraak" en "Wanneer wij niet tijdig zaken aan hen doorgeven, nemen zij zelf contact op. Ze zitten ons achter de broek en dat vind ik prima." Wanneer een traject langere tijd duurt, hebben beide partijen afspraken gemaakt rondom gespreksmomenten: "Wij zitten twee keer per jaar met elkaar om de tafel om alles door te nemen."

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer wordt op een juiste manier ingevuld. De referenten zijn hier (zeer) tevreden over. Men beschikt over een of meerdere vaste contactpersonen. Met de trainer schakelt men op inhoudelijk vlak en met de accountmanager op logistieke details. "Ook hebben we een uitnodiging ontvangen voor een evenement. Dat stel ik op prijs", meldt een referent. Een tweede: "Af en toe krijg ik van hen een mail." "Het contact is open, vriendelijk en persoonlijk", zegt een derde. Daarnaast ontvangen sommige opdrachtgevers nieuwsbrieven en een overzicht van alle trainingen.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie referenten hebben geen zicht op de prijs en geven op dit onderdeel geen beoordeling. Zeven respondenten zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij geven aan dat de waarde van de trajecten de gevraagde prijs rechtvaardigt. Enkele uitspraken: "GIMD is niet de goedkoopste maar ik vind hen echt van toegevoegde waarde", "Ik denk dat ze marktconform zijn" en "Ik betaal graag wat meer omdat de resultaten er ook naar zijn."

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

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trajecten en de samenwerking met GIMD. Enkelen verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: "Inhoudelijk denken ze goed mee en zijn proactief op de relatie", "GIMD is betrokken, enthousiast en nieuwsgierig. Het is een professionele organisatie", "De totale dienstverlening is goed", "Ik waardeer de flexibiliteit en het feit dat ze open staan voor feedback", "Het is echt maatwerk", "Inmiddels is men vertrouwd met de context" en "Alles wordt snel geregeld." Een enkeling heeft nog een tip: "Ze mogen meer aan hun naamsbekendheid doen", "Let goed op de verbinding tussen de tijd die voor een training staat en de inhoud. In anderhalf uur kun je niet de diepte in gaan", "De groep was te groot voor de oefeningen. Kijk daar aan de voorkant nog eens goed naar", "Verdiep je goed in de organisatiecontext vooraf. De presentatie was veel te algemeen waardoor er geen verbinding was met onze organisatie en de toehoorders" en "Wees je bewust van het feit dat er weerstand in de groep kan zijn wanneer een training verplicht is." Desgevraagd geven allen aan dat zij GIMD van harte zullen aanbevelen aan anderen.

## 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 19-03-2026.

### 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](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