

# Klanttevredenheidsonderzoek

Thésor

12-01-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Thésor 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②				20%	20%
Natraject③				30%	60%
Organisatie en Administratie④				50%	30%
Relatiebeheer⑤			20%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten geven geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Twee referenten geven geen score
- ⑤ Twee referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar aanleiding van de opleidingen met open inschrijving die recentelijk zijn gegeven door Thésor. Tien deelnemers aan zo'n opleiding werkten mee aan dit onderzoek. Zeven referenten laten weten al langer met Thésor samen te werken. Voor enkelen van hen verzorgt Thésor de treasury. Twee referenten laten weten dat ze deze aanbieder op het spoor kwamen omdat een collega goede ervaring had opgedaan met Thésor. Voor hen was de samenwerking nieuw. Tot slot was er een referent die met een andere partij samenwerkt op het gebied van treasury, maar die partij verzorgt geen trainingen. "Aangezien Thésor werkt in een niche in de markt kwam ik al snel bij hen uit", aldus voornoemde referent. De gesproken deelnemers hebben zich via de website op de hoogte gesteld van het trainingsaanbod en van de inhoud van de training die zij op het oog hadden.

Enkelen hebben heel specifiek hun opleidingswensen in een voorgesprek met Thésor besproken zodat de training tot maatwerk is geworden: “Wij werken al jaren met een vast contactpersoon bij Thésor. Er is goed gekeken welke opleiding het beste bij ons zou passen. De afstemming verliep vlot en goed”, licht een van hen toe. Referenten vertellen voorts: “Thésor is een bekende speler in de markt. Ik kom hen regelmatig tegen en hoor al langer tevreden geluiden over hen” en “Thésor is een betrouwbare partij. Zij zijn specialist op het gebied van treasury, vooral in de woningbouwsector”. Al met al zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Thésor heeft geacteerd in het voortraject. Zij kregen vooraf voldoende informatie. Zij vinden de website van Thésor bovendien voldoende duidelijk en overzichtelijk en konden goed vinden wat zij zochten. De inschrijving verliep doorgaans via het internet en ging vlot en goed. Alle respondenten laten weten dat zij tijdig een bevestiging van inschrijving hebben ontvangen, evenals de nodige praktische informatie en het lesmateriaal. Eén referent vond het voortraject niet bijzonder goed of slecht. Hij geeft daarom een neutrale score. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel.

### **Opleidingsprogramma**

In de meeste gevallen heeft Thésor een basistraining treasury verzorgd. In enkele gevallen ging het om grotere deelnemersgroepen en is er in samenspraak een lesprogramma op maat tot stand gekomen dat vervolgens in een offerte is opgenomen. Enkelen vertellen dat het mogelijk was om eigen casussen in te brengen. De offertes noemt men “duidelijk” en “overzichtelijk”. De prijsstelling is daarin helder opgenomen en leidt niet tot verrassingen. Alle referenten zijn dan ook (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma’s voor wat betreft inhoud, opbouw en tijdsduur. Ter toelichting: “Het was een goed en overzichtelijk programma met een logische opbouw. De structuur werd goed aangehouden. Er zat voldoende diepgang in.” Als gevolg van Covid-19 zijn enkele programma’s online uitgevoerd. Alle referenten vertellen dat daarover in goed overleg is getreden. Thésor heeft zich flexibel getoond in geval opdrachtgevers de training wensten uit te stellen. Ook over de groepssamenstelling is men tevreden. Men vertelt dat de groepen doorgaans niet heel groot zijn; in een enkel geval ging het om slechts twee deelnemers. De deelnemers zijn veelal uit diverse branches afkomstig. Referenten vertellen het prettig te vinden om op die manier te horen wat er elders speelt. Een van hen vertelt dat het niveau van de deelnemers weliswaar wat verschillend was, maar dat het programma desondanks voor iedereen leerzaam was. Een ander vond de stof nogal “droog” en zegt dat het programma wat hem betreft daarom wel wat korter had gemogen. Alle referenten geven (desondanks) een positieve score op dit onderdeel.

### **Uitvoering**

Ook over de manier waarop Thésor de besproken trainingen heeft uitgevoerd zijn alle referenten enthousiast; tachtig procent is “zeer tevreden” en twintig procent is “tevreden” hierover. Referenten vertellen dat er voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk wordt geboden. Enkele uitspraken ter illustratie: “Thésor heeft veel kennis in huis. Zij brachten de lesstof op een goede en leuke manier over. Met leuke elementjes en weetjes. In de vorm van een soort Kahoot-quiz. Ook was er voldoende ruimte om vragen te stellen”, “De training werd begonnen met een PowerPointpresentatie met veel vragen en voorbeelden daarin. Het was heel erg toegespitst op onze eigen situatie. We hebben eigen casussen in kunnen brengen en ook opdrachten gemaakt. Er werd goed aan de tijd gehouden. Het tempo lag goed” en “Het programma was heel interactief. Er is een financieringsvoorstel en een benchmarkoverzicht gemaakt en besproken. Dat gaf goed inzicht. Het programma was voldoende afwisselend. Twee hele intensieve dagen”. Enkele referenten vertellen dat de training online moest worden gegeven vanwege de maatregelen rondom Covid-19. Zij geven aan dat het even wennen was voor de trainers en de deelnemers, maar zijn in het algemeen tevreden met hoe Thésor heeft geschakeld rondom de Covid-19 perikelen.

### Opleiders

Thésor krijgt van de referenten veel lof voor wat betreft de ingezette trainers. Zeventig procent geeft de hoogst mogelijke score voor de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers; dertig procent is tevreden. De meesten vonden dat de trainers de theorie goed konden vertalen naar de werkprijktijk van de individuele deelnemers en zich daarin betrokken toonden. Verder vinden referenten dat de trainers veel praktijkvoorbeelden konden geven, de deelnemers goed konden meenemen in de stof, actuele kennis hadden, snel konden schakelen, vriendelijk, open en flexibel waren. Men noemt de trainers onder meer: "plezierige mensen", "kundig", "experts" en "didactisch bekwaam". Enkelen benoemen het prettig vinden dat er bij Thésor veel expertise aanwezig is over de markt voor volkshuisvesting. Enkele uitspraken ter illustratie: "Er waren twee trainers met ieder een eigen specialiteit. Zij vulden elkaar goed aan en betrokken het publiek er goed bij", "De vakkennis en de persoonlijkheid van de trainer maakten dat een ieder de training als zeer zinvol heeft ervaren. Hij heeft een hoog abstractieniveau. Hij is duidelijk in zijn uitleg en bracht de praktijk erg dichtbij", "Wij hadden de luxe om twee trainers te krijgen die elkaar goed aanvulden. De een had de lead. De ander ondersteunde hem met genoeg inhoudelijke kennis" en "De trainer staat boven de stof. Hij wijdt uit over het onderwerp en biedt veel ruimte om vragen te stellen. Er was ook een tweede trainer bij die nog moet groeien in ervaring. Ze brengen een best ingewikkelde materie op een eenvoudige manier. Ik ben blij verrast."

### Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers. De meeste referenten vertellen de presentatie te hebben ontvangen. Ook ontvingen zij een lesmap waarin aantekeningen konden worden gemaakt en dat geschikt is als naslagwerk. De meesten geven aan het materiaal nog wel eens te gebruiken. Een van hen vertelt dat er na afloop een voorbeeld inhoudsopgave is gedeeld. Referenten vinden dat er voldoende materiaal voorhanden is. Bovendien ziet het er verzorgd uit. In een enkel geval is ook het trainingsmateriaal in goede samenspraak op maat gemaakt. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

### Accommodatie

Zes referenten kunnen niet oordelen over de trainingsaccommodatie omdat zij hun hele opleiding online hebben gevolgd. De referenten die in fysieke vorm modules hebben gevolgd (vier referenten) zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie die Thésor heeft ingehuurd. Veelal betrof dit een Van der Valk-hotel. Ze konden de locatie goed bereiken per auto en konden er makkelijk parkeren. "Het was ook een mooie locatie", zegt een van hen. De lunch en de koffie en thee is hen ook goed bevallen. Men geeft aan dat er bij de organisatie goed rekening is gehouden met de nodige maatregelen rondom Covid-19.

### Natraject

Referenten vertellen dat de trainingen na afloop met de deelnemers worden geëvalueerd door de trainers. Een referent geeft hier als verbeterpunt dat het evaluatieformulier mogelijk wat later zou kunnen worden verstrekt: "Wellicht geeft het een wat beter beeld als de euforie van het moment wat is gezakt en de training wat is geland", aldus voornoemde referent. Indien van toepassing heeft er ook een nabespreking met de opdrachtgever plaatsgevonden. Enkelen laten weten hun contactpersoon regelmatig te zien of te spreken. De respondenten vertellen tot slot dat zij per post een certificaat toegestuurd hebben gekregen en dat dit soepel is verlopen. Alhoewel één referent meldt dat dit vrij lang heeft geduurd. Enkele respondenten vertellen dat ze na afsluiting van hun training nog steeds contact mogen opnemen met Thésor om eventuele vragen te laten beantwoorden. Men is tevreden over het resultaat dat met de training is behaald: "Al onze deelnemers waren enthousiast over de training. Iedereen heeft er veel van geleerd", aldus een van hen. En: "Ik heb meer achtergrondkennis gekregen en ken meer terminologie. Daardoor gaat de materie meer leven. Ik denk vaak over het onderwerp na". Enkele anderen: "Thésor geeft tips en adviezen waar we als organisatie wat mee kunnen. Zaken die we direct in de praktijk kunnen gebruiken" en "We hebben positieve reacties op de training gehad. Het sloot goed aan. Men beschouwt de training als een waardevolle dag. Het heeft het doel goed gediend." Een referent geeft het natraject geen beoordeling omdat hij hier geen zicht op heeft. De overige referenten geven op dit onderdeel wederom een positieve score.

### **Organisatie en Administratie**

Over de manier waarop Thésor de organisatie en administratie rondom de besproken trainingen heeft geregeld zijn alle referenten goed te spreken. Vijftig procent is hierover "tevreden; dertig procent is hierover zelfs "zeer tevreden". Twintig procent scoort niet bij gebrek aan informatie. Ter illustratie: "Het was allemaal goed geregeld. Ik ben dik tevreden over de klantvriendelijkheid en de bereikbaarheid van de organisatie. De communicatie via de mail is goed verlopen. Ook kwam de factuur op tijd", zegt een van hen. Anderen bevestigen dit beeld. Zij melden: "De medewerkers van Thésor reageren snel en komen hun afspraken na" en "Zij ondersteunen onze organisatie goed met betrekking tot onze treasury. In die zin betekenen ze veel voor ons. Maar bovendien zijn ze goed bereikbaar en altijd genegen om op elke vraag antwoord te geven. En als ze het antwoord niet direct weten dan komen ze erop terug." Voorts wordt nog genoemd dat de organisatie flexibel is als het gaat om het verzetten van trainingdagen. Men noemt de organisatie "coöperatief" en "klantgericht".

### **Relatiebeheer**

Twee referenten hebben geen zicht op de wijze waarop Thésor het relatiebeheer voert. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Voorts zijn er twee referenten die het relatiebeheer een neutrale score geven. Zij melden dat Thésor niet aan actief relatiebeheer doet: "Ze benaderen je niet actief met bijvoorbeeld vervoltrainingen of andere informatie, maar ik kom hen nog wel op een andere manier tegen in het werk", licht één van hen toe. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop Thésor de relatie met hen als klant onderhoudt. Zij vertellen: "Thésor verstuurt zo af en toe een nieuwsbrief. De frequentie waarmee dat geschiedt is goed". En: "Wij hebben gehoord welke opvolging er eventueel mogelijk is." Anderen vertellen Thésor ook in ander verband regelmatig tegen te komen en zeggen onder meer: "Thésor is goed te bereiken. Er bestaan korte lijnen. Ik kan hen altijd bellen bij vragen. De medewerkers van Thésor zijn goed, inhoudelijk en professioneel."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van de door Thésor uitgevoerde trainingen. De meeste van hen noemen de prijs "marktconform". Een referent merkt op: "Ze zijn niet echt goedkoop, maar er is specialistische kennis. De tarieven zijn ernaar." En een ander: "De prijzen van Thésor zijn vergelijkbaar met die van andere organisaties en goed in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Bovendien hebben zij twee trainers ingezet op een groep van ongeveer tien deelnemers. Dat is top." Tot slot geven twee referenten geen score voor de prijs/kwaliteitverhouding bij gebrek aan informatie.

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

Gevraagd naar een algemeen eindoordeel over de door Thésor verzorgde trainingen en de samenwerking met hen daarin, oordelen alle referenten positief. Zestig procent geeft de score "tevreden" als eindoordeel; veertig procent is zelfs "zeer tevreden". Als pluspunten van de organisatie worden vooral de kwaliteit van de trainers, de enorme expertise van de organisatie en de prettige samenwerking met hen genoemd. Ter toelichting: "Het is een fijne partij om mee samen te werken. Thésor is goed in het leveren van maatwerk en het opbouwen van de klantrelatie. Zij zijn goed voorbereid, houden accuraat het dossier bij waardoor ze als een goede sparringpartner kunnen optreden" en "Inhoudelijk is het een heel sterke partij. Wij zouden niet echt zonder ze kunnen of willen. De kennis die wij zelf niet hebben kunnen wij bij hen inhuren. Dat is prettig." Een ander meldt nog het te hebben gewaardeerd dat de training met (door corona) slechts twee deelnemers toch doorgang heeft gevonden. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Allen zijn van harte bereid de opleidingen van Thésor aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Een referent zegt hierover: "Ik kan de basistraining treasury iedereen aanbevelen; vooral wanneer je nieuw bent in de sector."



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Thésor op 12-01-2022.

### Algemeen

Thésor is al ruim 20 jaar specialist in treasury. Klanten zijn met name kapitaalintensieve maatschappelijke organisaties als woningcorporaties, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, nutsbedrijven en decentrale overheden. Samen met deze opdrachtgevers werkt Thésor aan een professionele treasury. Zij verbinden doelen en ambities van organisaties met een gezonde financiële structuur. Gezonde financiële organisaties dragen bij aan een gezonde publieke sector in het geheel. Thésor treedt op als sparringpartner, soms als treasurer, soms meer projectmatig bij een treasuryvraagstuk én biedt trainingen aan. Het aanbod is divers met als focus het verbreden en verdiepen van sectorgerelateerde treasurykennis van medewerkers. Naast het bieden van de basiskennis over treasury wordt in deze trainingen uitgebreid de ruimte genomen om door de deelnemers ingebrachte onderwerpen en casuïstiek te behandelen. Daarmee wordt er binnen het open trainingsaanbod maatwerk geboden. Het gesprek vond plaats met mevrouw L. de Bruin (officemanager) en de heer C. Kasper (treasury-Adviseur).

### Kwaliteit

De kwaliteit van de trainingen wordt geborgd door zeer specifiek in te gaan op de wensen en leerbehoeften van de deelnemers. Regelmatig vinden er aanpassingen in het trainingsaanbod plaats als gevolg van nieuwe ontwikkelingen. Zo is de afgelopen periode het aanbod uitgebreid met een training niet-DAEB-financieren. Ook het trainingsmateriaal wordt veelal op maat geleverd en wordt regelmatig geupdate als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving. Alle docenten zijn treasury-adviseurs in dienst van Thésor en dus werkzaam in de praktijk. Zij weten wat er in de sector speelt en houden voorts de wet- en regelgeving omtrent treasury bij, alsook de vakliteratuur. Zij zijn als docent geselecteerd uit het personeelsbestand omdat zij het leuk en prettig vinden om hun kennis over treasury over te dragen. De meesten zijn al langer voor Thésor werkzaam. De docenten voeren op regelmatige basis overleg. Kennis wordt onderling overgedragen door trainingen in co-trainerschap uit te voeren. Daarnaast is er een opleidingsbudget beschikbaar om zich, indien gewenst, te verbreden in het vakgebied en zich te ontwikkelen als docent. Omdat Thésor de Cedeo-erkenning heeft kunnen deelnemers aan de trainingen de verkregen PE-punten registreren in de portalen van Aedes of VTW. Evaluaties van de trainingen worden in de diverse treasurycommissies nabesproken.

### Continuïteit

Thésor opereert in een niche in de markt. Zij wordt door haar klanten gezien als een organisatie met veel expertise: een betrouwbare partner waarop men kan bouwen en vertrouwen. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de goede inhoud van de trainingen en het maatwerk dat daarin wordt geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers/adviseurs door hun kennis en kunde worden als sterke punten van Thésor gezien en maakt dat vele deelnemers hun weg naar Thésor hebben weten te vinden. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Thésor voor open opleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Het aanbod van trainingen wordt op de website gepubliceerd. De website wordt actueel gehouden. Daarnaast worden specifieke groepen actief voor trainingen benaderd. Voorts publiceert Thésor maandelijks een nieuwsbrief "Marktperspectief" waarin wordt ingegaan op de actuele markt- en renteontwikkelingen.

## 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