

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Timon

30-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Timon 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, 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 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				50%	50%
Opleidingsprogramma②				60%	
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie③			10%	30%	20%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer④					
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Vier referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑤ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Timon (hierna Timon te noemen), zijn werkzaam bij Timon zelf. Hun deelname aan een opleiding was deels op eigen initiatief en deels omdat de opleidingen onderdeel uitmaken van het verplichte opleidingspakket. Enkele reacties van referenten: "Het is een eis van Timon dat ik een aantal opleidingen volg", "De basistraining was iets wat ik zelf graag wilde doen. Ik ben zo Nederlands als maar kan opgevoed en wilde mij graag verdiepen in andere culturen", "Ik heb gevraagd om de training eerder te mogen volgen dan gepland, omdat het van toepassing is in mijn werk", "Het werd mij vanuit het werk aangeboden vanwege de registratie voor registerplein. Daarnaast komt het bij mijn gesprekken als begeleider op de noodopvang handig van pas" en "Ik ben zelf BIG en SKJ geregistreerd. De opleidingen die Timon biedt zijn een mooie aanvulling." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en zonder problemen.

Enkele referenten: “Als je je aanmeldt, kun je kiezen uit een aantal data. De datum van mijn keuze was beschikbaar. Als je je hebt ingeschreven, krijg je een bevestiging” en “Je krijgt na je aanmelding keurig een mail met waar, wat en wanneer. Er staat ook in wie de trainers zijn.” In veel gevallen wordt er vooraf trainingsmateriaal beschikbaar gesteld. Een referent: “Als je je opgeeft, krijg je altijd een reader” en “We hebben een aantal dingen toegestuurd gekregen die we konden doorlezen. Ook kregen we huiswerk en een paar opdrachten.”

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma is naar hun mening makkelijk te vinden op het intranet en in de opleidingengids. De inhoud van de training wordt er op heldere wijze in gepresenteerd. Enkele reacties: “Het programma is goed vindbaar op ons intranet. De inhoud wordt gedetailleerd genoeg omschreven” en “Het is heel duidelijk. Je kunt er goed uit opmaken wat er gaat gebeuren.” Vier van de tien referenten geven geen oordeel over het opleidingsprogramma, of omdat ze het niet ingekeken hebben, of omdat zij zich er weinig meer van herinneren.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten tevreden. Een meerderheid toont zich zelfs zeer tevreden. Sommige opleidingen waren noodgedwongen (deels) online. Het interactieve gehalte en de praktijkgerichtheid zijn over het geheel genomen naar wens, net als de balans tussen theorie en praktijk. Enkele reacties: “Het is heel leuk en interactief. Je doet heel veel met elkaar. Je krijgt ook kleine stukjes theorie. Het is een goede mix van theoretische verdieping en praktijk”, “Het was online maar er was genoeg interactie. We hebben bijvoorbeeld rollenspellen gedaan. De quiz aan het begin van de opleiding was leuk bedacht. De sfeer zat er meteen goed in”, “We hebben heel veel geoefend, onder andere in tweetallen, met voorbeelden vanuit het werkveld die in het licht van de training werden gezet. Er was zelfs een acteur bij” en “Je kon heel veel vragen stellen. Het was super interessant. Het was er helemaal op gericht om je bewust te maken hoe belangrijk culturele achtergrond is. Het had ook een spirituele touch.” Enkelen plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Er had voor mij nog wel wat meer praktijk in gemogen. Het was best theoretisch” en “Het lukt mij nauwelijks om mij een hele dag in mijn woonkamer te focussen op een training.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, didactische vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten: “De docent wist er meer dan voldoende vanaf en kon het goed overbrengen”, “De trainer gaf relevante, toepasbare informatie”, “Hij was zeer charismatisch en doordacht. Hij koppelde de praktijk op een prettige manier aan de theorie”, “Ik ken de trainers allemaal persoonlijk en ben heel enthousiast over hen. Ze sluiten goed aan op het werkveld en het zorgconcept”, “Hoewel de trainer een hoog opgeleid iemand is, is zijn taalgebruik heel passend voor de doelgroep” en “Het is een ervaren collega met veel kennis van zaken. Hij is nooit negatief en heel relaxt. Hij onderbouwt alles goed met theorie. Hij heeft aandacht voor de deelnemers. Hij luistert goed.” Men is lovend over de bij de trainers aanwezige praktijkervaring: “De trainers staan met hun voeten in de klei en kunnen veel praktijkvoorbeelden geven” en “Het zijn geen groentjes in het vak. Er wordt naar hen opgekeken.” In een aantal gevallen is er sprake van twee trainers: “Het was een prettig duo. Ze vulden elkaar heel goed aan”, “Ze deden het superleuk samen. Ze hadden allebei een andere rol” en “De een was wat meer aan het woord en de andere was ervaringsdeskundige. Het sloot mooi op elkaar aan.” Ook de acteurs bevallen goed. Een referent: “De acteur zette een heel levensecht beeld van agressie neer.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score 'vier' of 'vijf' toe. Het materiaal bestaat onder andere uit readers en boeken en videomateriaal. Veel materiaal wordt ook online verstrekt. Het is naar de mening van de referenten zowel inhoudelijk als qua vormgeving goed verzorgd. Het wordt veelal vooraf toegestuurd of uitgereikt. Het is goed als naslagwerk te gebruiken. Enkele reacties: "We hebben een reader gekregen en een mailtje met bijlagen en artikelen. Je krijgt alles ook online", "De reader is heel compleet. Het boek is goed. Het wordt vooraf toegestuurd zodat je het alvast kunt lezen en tijdens de training meteen kunt beginnen met oefenen", "We hebben nuttige filmpjes te zien gekregen met een uitleg", "Je ontvangt altijd de PowerPointpresentatie en een reader. De reader is goed te gebruiken om nog eens iets in op te zoeken" en "De map met huiswerkopdrachten en de reader met theorie waren netjes verzorgd". Enkele referenten zetten ieder nog wel een kanttekening: "Er zou iets meer verbinding naar de reader gemaakt kunnen worden. Ook stond er in de PowerPoint wat te veel tekst en teveel vaktermen" en "Ik had wel graag een naslagwerk of een samenvatting gehad willen hebben. Ik vond het jammer dat ik de slides niet kreeg omdat die gepatenteerd waren."

### **Accommodatie**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die de accommodatie een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "De locatie was prima. Er was voldoende ruimte om veilig afstand te houden. De catering was goed", "Het was in een zaaltje in Zeist. Het was goed bereikbaar en er was genoeg pareergelegenheid. De ruimte was prettig en heel rustig. Ze hadden koffie, thee, veel hapjes en een goede lunch." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het was in een nogal grote kerkzaal die niet heel geschikt was voor een kleine groep." Vier van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat er in hun situatie sprake was van onlineopleidingen. Een overigens tevreden gestemde plaatst nog een kritische noot: "Ik zou het een volgende keer wel iets dichterbij huis willen, in Rotterdam."

### **Natraject**

Op één score 'drie' na worden er aan het natraject uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. In een aantal gevallen is er sprake van een of meerdere opdrachten. Men is wisselend tevreden op dit punt. Een referent toont zich positief: "De eindopdracht wordt individueel beoordeeld. De feedback is goed onderbouwd, met aandacht voor de theorie die eraan is gekoppeld." Anderen hebben zo hun bedenkingen: "Ik kon een van de opdrachten niet voorleggen omdat iets dergelijks niet in mijn caseload had" en "Ik vond de ondersteuning onvoldoende. Er werd niet echt uitgelegd wat de beslissbalans inhield." De toekenning van SKJ punten verloopt naar wens. In de regel is er sprake van een schriftelijke en een mondelinge evaluatie. Enkelen zeggen ieder: "Er wordt altijd een evaluatieformulier aangereikt en nog even mondeling geëvalueerd. Er wordt met aandacht geluisterd" en "Het is heel laagdrempelig om feedback te geven. Mijn ervaring is dat dingen dan ook aangepast worden." Over de opvolging en borging is men goed te spreken. Enkele reacties: "Wat heel fijn is, is de terugkomdag na een half jaar", "We hebben wekelijks casuïstiekoverleg", "We hebben over bepaalde onderdelen van de cursus nog intervisie gehad", "Je kunt altijd nog even terugvallen op de cursusleider om te vragen hoe het ook alweer zat" en "Dankzij de gedragswetenschapper en de teamleden wordt het goed geborgd." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Er was ons toegezegd dat er een terugkomdag zou komen. Daar heb ik niets meer over gehoord." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "De methodiek is helder en toepasbaar. Ik heb het boekje altijd bij de hand", "Een aantal dingen, zoals het genogram, heb ik onmiddellijk kunnen toepassen", "Ik heb veel nieuwe dingen geleerd. Ik kan de theorie goed aan mijn werk koppelen", "Het heeft mij een stukje bewustwording opgeleverd", "Qua inhoud sta ik een beetje boven de lesstof, maar het was goed om aan de training mee te doen en de bevestiging te krijgen dat ik het goed doe", "Het was de tweede keer dat ik de training deed. Ik merk dat nu een aantal teamleden hem ook hebben gevolgd, het meer ingebed raakt in de methodiek. Het wordt ook bij casusbesprekingen vaker uit de kast gehaald" en "Bepaalde technieken zijn echt heel bruikbaar, zoals die van de 'verbaasde kabouter' waaraan ik heel veel heb bij erg ongemotiveerde cliënten."

**Organisatie en Administratie**

Negen van de tien referenten kennen de organisatie en administratie een score 'vier' of 'vijf' toe; één iemand is niet helemaal tevreden. De communicatie en de bereikbaarheid zijn naar wens. De aanmelding verloopt zonder problemen, evenals het toekennen van de SKJ-punten. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De bereikbaarheid is heel goed. Even een mailtje en je bent ingeschreven. Je hebt verder geen goedkeuring nodig", "Alles kost heel weinig tijd. Je wordt vanzelf uitgenodigd", "De mailing en alles is prima op tijd", "Er wordt snel en duidelijk gecommuniceerd over data, tijdstippen en docenten" en "Je krijgt netjes een document met je SKJ-punten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Er valt nog een kleine slag te slaan. Soms was de opleidingsafdeling laat met het doorgeven van huiswerk, waardoor het niet duidelijk was wat je moest doen. Dan stuurden de trainers het zelf maar op. Ik zou liever een structurelere manier van aanleveren hebben."

**Relatiebeheer**

Omdat alle referenten werkzaam zijn voor Timon, kent geen van hen op dit onderdeel een score toe.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook aan de prijs-kwaliteitverhouding kent geen van de referenten een score toe.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Timon zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men Timon allereerst om het interactiviteit van de trainingen en de praktische toepasbaarheid ervan: "Er wordt heel goed aan de praktijk aangehaakt", "Voor de meeste medewerkers is het een enorme eyeopener", "De interactie tussen de deelnemers maakt het enorm leerzaam", "Het vergroot de mogelijkheden die je hebt als een casus vastloopt, of dreigt vast te lopen" en "Het bevordert je kennis, je gaat beweegredenen begrijpen en ook weet op grond waarvan je beslissingen kunt nemen." Over de omvang en inhoud van het opleidingsaanbod van Timon is men positief: "Timon is erg opleidingsgericht. Het gaat om jouw ontwikkeling. Daar gedij ik goed op", "Door de opleidingen een centrale plek te geven, laat Timon zien dat ze mijn professionalisering belangrijk vinden", "Training op regelmatige basis in goede methodieken zoals dat bij Timon gebeurt, draagt bij aan de kwaliteit van de zorg", "Je blijft bij Timon uitgedaagd worden om na te denken over je eigen handelen. Dat zie ik als een van de kerntaken van een professional" en "Het zijn cursussen die aansluiten op mijn caseload en daardoor heel versterkend zijn. Vanaf het begin krijg je team-coaching, persoonlijke coaching, werkbegeleiding door academisch geschoolde mensen, en allerlei opleidingen. Je wordt aan alle kanten gepusht om jezelf te verbeteren." Eén referent brengt een nog niet eerdergenoemd verbeterpunt naar voren: "Als je langer in dienst bent dan stukt het een beetje. Het zou fijn zijn als er meer verdiepingsaanbod zou komen. Ik heb begrepen dat daar overleg over is." Allen geven desgevraagd aan dat zij een volgende keer weer graag aan een opleiding van Timon zouden deelnemen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Timon op 30-06-2022.

### Algemeen

Stichting Timon is een bevolgen organisatie met een eigen benadering van de zorg gericht op gezinnen, jongeren en jongvolwassenen. Timon richt zich al ruim 30 jaar op zorg voor de genoemde doelgroepen en is vooral werkzaam in de grootstedelijke regio's Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. Stichting Timon helpt bij problemen met opvoeden en opgroeien en richt zich op herstel en perspectief vanuit een christelijke levensovertuiging. Hulp verloopt via reguliere routes, maar ook via buurt- en wijkteams en onderwijs-zorgprogramma's. Timon werkt samen met ketenpartners zoals CJG's, gemeentelijke welzijnsvoorzieningen, GGD, verslavingszorg, onderwijs, GGZ, politie en justitie. In samenwerkingsverbanden met collega-organisaties voor Jeugd en Opvoedhulp leveren zij een dekkend en samenhangend aanbod. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving die voor de professionals verbonden aan de stichting zijn georganiseerd.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Stichting Timon. Binnen de stichting verzorgen een 15-tal gedragswetenschappers en hulpverleners de interne trainingen. Zij zijn allen betrokken en bevolgen met het vakgebied en beschikken over specialistische kennis en ervaring. Deze experts hebben een grote connectie met de praktijk waardoor zij actuele ontwikkelingen kunnen verbinden met de dagelijkse werkomgeving van de professionals. Docenten volgen train-de-trainersessies en worden door middel van evaluaties beoordeeld op hun inhoudelijke kennis en didactisch vermogen. De kwaliteit van de trainingen wordt door de stichting nauwgezet gemonitord en bewaakt. Door de koppeling van de professionals aan de gedragswetenschappers in dienst van Stichting Timon wordt door middel van supervisie en intervisie een stuk begeleiding geboden bij hun verdere ontwikkeling.

### Continuïteit

Stichting Timon neemt deel aan multidisciplinair overleg en biedt consultatie, screening en advies. Vanuit de positie als netwerkorganisatie kan Stichting Timon een breed palet aan zorg voor jeugd betrekken, zoals specialistische jeugdzorg (0-23 jaar), jeugd LVB en jeugd GGZ. In specialistische zorgprogramma's werkt Stichting Timon samen met REC4 onderwijs, Justitie en Reclassering en Verslavingszorg. Door de samenwerking met deze netwerkpartners kan men goed en daadkrachtig inzoomen op de zorginhoudelijke ontwikkelingen in de samenleving. Stichting Timon is als maatschappelijke organisatie stevig verankerd in de samenleving en weet veel kundige en bekwame professionals en vrijwilligers aan zich te verbinden. Diverse kerken en diaconieën dragen het werk van Stichting Timon een warm hart toe en staan hen bij in de Raad van Toezicht, Raad van Deelnemers en de Bestuurscommissie. Ook kan Stichting Timon rekenen op een trouwe (financiële) achterban die de activiteiten steunt.

Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Stichting Timon voor trainingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Stichting Timon heeft kwalitatief sterke trainingen en een goed aanbod voor de professionals. De afgelopen periode heeft dat geresulteerd in een sterke groei aan operationele inkomsten. De komende periode vindt er een review plaats van alle (20) proces-aandachtsgebieden, zodat trainingen worden ontwikkeld die passen bij de missie en visie van de stichting en die aansluiten bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het streven is daarbij voorop te blijven lopen. Daarmee verwacht men dat de groei van de organisatie zich in de toekomst zal blijven doorzetten.

## 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