

Klanttevredenheidsonderzoek

Thésor

14-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Thésor vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	40%
Accommodatie⑤				80%	20%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie⑥				40%	40%
Relatiebeheer⑦				10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑧ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten uitte (grote) tevredenheid over het voortraject bij Thesor. De organisatie is bij vele referenten al werkzaam in de hoedanigheid van treasury adviseur waardoor veel mensen al bekend zijn met de organisatie en er korte communicatielijnen zijn. Het inschrijvingsproces bij Thesor wordt door de meerderheid van de respondenten als soepel en aangenaam ervaren. Ter ondersteuning hiervan zijn er uitspraken als: "Onze eerdere samenwerking maakte het inschrijvingsproces voor ons uitermate eenvoudig" en "Het inschrijven verliep zonder problemen; we vulden simpelweg een vragenlijst in over onze functie en het bedrijf waar we werkzaam zijn." Ook de intakefase wordt positief beoordeeld, voornamelijk vanwege de zorgvuldige behoefteanalyse bij de deelnemers. Dit wordt geïllustreerd met: "Er werd vooraf specifiek gevraagd naar de thema's die we wilden behandelen, wat mij het vertrouwen gaf dat er serieus werd overwogen of dit traject wel bij mij paste. Dit waardeerde ik zeer."

Een aandachtspunt dat naar voren kwam betreft de helderheid omtrent de leerdoelen tijdens de intake. Dit wordt verduidelijkt door: “Het zou waardevol zijn als tijdens de intakefase de leerdoelen van de cursus explicieter zouden worden gemaakt.” Twee referenten waren niet in staat een beoordeling te geven over dit onderdeel, daar hun deelname via een collega of een andere woningcorporatie verliep.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle respondenten positief beoordeeld. De informatievoorziening over het standaard opleidingsaanbod, via brochures of de website, wordt als duidelijk ervaren. Een referent licht dit toe met: “Het was allemaal super duidelijk” terwijl een ander aangeeft: “Het stond heel duidelijk op de site van onze eigen academie, en de verschillende programmaonderdelen waren ook duidelijk.” De inhoud van het lesprogramma op papier voldoet aan de verwachtingen. De financiële aspecten van de opleidingen worden eveneens als helder beschouwd. Referenten waarderen de duidelijkheid en correctheid zoals blijkt uit uitspraken als: “Het was heel duidelijk aangegeven wat de prijs zou zijn” en “Ik wist waar ik aan toe was en wat ik kon verwachten van de training”. Eén van respondenten kon geen specifieke beoordeling geven over dit aspect vanwege zijn indirecte betrokkenheid via een andere woningcorporatie.

Uitvoering

Over dit onderdeel zijn alle referenten eveneens unaniem positief met scores variërend van “tevreden” tot “zeer tevreden”. Deelnemers zijn tevreden over de groepsgrootte en de samenstelling van de groepen tijdens de opleidingen. Een deelnemer licht toe: “De groepen waren klein, wat zorgde voor veel interactie en persoonlijke aandacht.” Een ander voegt hieraan toe: “De samenstelling van de groep was divers, wat leidde tot een rijke uitwisseling van ervaringen en inzichten.” De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt gewaardeerd, met ruimte voor eigen inbreng. Zo wordt gezegd: “De balans tussen theorie en praktijk was uitstekend. We konden onze eigen casussen inbrengen, wat de leerervaring verrijkte.” Een ander zegt: “De praktijkopdrachten sloten naadloos aan bij de theorie, wat het leerproces versterkte.” De relevantie van de opleiding voor de dagelijkse praktijk wordt door diverse deelnemers benadrukt. Een uitspraak hierover: “De training was breder en boeiender dan verwacht, met praktische toepassingen die ik direct in mijn werk kon gebruiken.” Een andere deelnemer merkt op: “De casussen waren zeer herkenbaar en toepasbaar, wat de training bijzonder waardevol maakte voor onze werksituatie.” Specifiek voor deelnemers uit de woningcoöperatiesector werd de training als zeer relevant en actueel ervaren. Zo wordt aangegeven: “De voorbeelden en discussies waren specifiek gericht op onze sector, wat de training bijzonder relevant maakte.” Dit illustreert hoe Thesor inspeelt op de specifieke behoeften van verschillende doelgroepen. Een suggestie voor verbetering betreft de behoefte aan nog concretere casussen: “Hoewel de casussen relevant waren, zouden nog praktischere voorbeelden de toepasbaarheid verder vergroten.” Dit toont aan dat er altijd ruimte is voor verdere verfijning van de leerinhoud.

Opleiders

Men spreekt zeer lovend over de trainers van Thesor; de scores variëren van “tevreden” tot “zeer tevreden” en de opmerkingen over de trainers zijn over het algemeen positief. De waardering voor de deskundige begeleiding en de effectieve manier waarop ze op de individuele behoeften van de deelnemers inspelen, komt vaak naar voren. De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers staan in de schijnwerpers, zoals blijkt uit uitspraken als: “Didactisch was onze trainer heel sterk en hij kan heel goed vertellen” en “De trainers zijn echt deskundig. Ze weten duidelijk waar ze het over hebben.” De mogelijkheid voor cursisten om vragen te stellen wordt ook zeer op prijs gesteld, wat blijkt uit: “Er is lekker veel ruimte voor het stellen van vragen. De uitleg is altijd duidelijk.” Daarnaast oogsten de trainers veel lof voor hun bereidheid om in te gaan op alle vragen van de cursisten. “De trainers hebben overal antwoord op, wat zeer gewaardeerd wordt, vooral omdat we het voordeel hebben van twee trainers.” De begeleiding door de trainers omvat ook aandacht voor de groepsbehoeften, zoals het bieden van ruimte voor inbreng. Maar ook het kunnen inspelen op verschillende leerbehoeftes. Deelnemers merken op: “Het mooie aan de trainers is dat ze heel goed aanvoelen hoeveel ervaring iedereen heeft, ze zijn duidelijk, rustig en geven relevante, heldere voorbeelden” en “ze maken ruimte voor ieders inbreng en creëren een heel inclusieve omgeving.” Hoewel de meeste feedback positief is, wordt er een kanttekening geplaatst bij de consistentie in de kwaliteit van de trainers. “Ik heb twee trainers gehad; de ene was uitstekend, de ander voldeed minder, voornamelijk omdat zijn presentatie niet zo sterk was,” deelt een respondent.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Thesor ontvangt overwegend positieve beoordelingen van deelnemers; er wordt echter door één referent een neutrale score gegeven. De diversiteit aan materialen, zoals hand-outs, presentaties en informatiemappen, wordt gewaardeerd. De bruikbaarheid van het materiaal als naslagwerk wordt onderstreept; opmerkingen hierover luiden: “Er werden hand-outs van de PowerPointsides verstrekt, wat ik praktisch vind omdat je daarop aantekeningen kunt maken” en “Ik beschik over een nuttige map met alle informatie, die ik nog regelmatig als referentiemateriaal raadpleeg.” Er is echter een aandachtspunt met betrekking tot de beschikbaarheid van het materiaal. Een deelnemer deelt: “Ik heb geen materiaal ontvangen tijdens de training, wat ik wel op prijs had gesteld. Na afloop heb ik om de bestanden gevraagd, maar deze heb ik tot op heden niet ontvangen.” Dit was voor deze persoon aanleiding om een neutrale beoordeling te geven. Een andere deelnemer kon zich niet herinneren of er trainingsmateriaal beschikbaar was gesteld en geeft daarom geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

De accommodatie krijgt positieve beoordelingen van de deelnemers. Vele trainingen worden op de eigen locatie van Thesor georganiseerd. De bereikbaarheid en parkeermogelijkheden worden als sterke punten benadrukt; men geeft aan: “Voldoende parkeerplaats, verder was alles uitstekend” en “Het parkeren was goed geregeld, de locatie was simpelweg voortreffelijk.” Ook de catering krijgt lof, hoewel er door één respondent een kleine suggestie voor verbetering wordt gedaan. Enkele mensen noemen dat zij het leuk vinden dat de lunch bij Thesor op locatie is met hun medewerkers. De referent die een verbeterpunt heeft merkt op: “De lunch was prima, maar persoonlijk geef ik de voorkeur aan een buffet. De lunch was enigszins beperkt en bood weinig variatie.” De algemene sfeer en het voorkomen van de locatie wordt eveneens gewaardeerd. Een deelnemer omschrijft: “De locatie was prachtig, net als de ruimte zelf; het was goed toegankelijk en beschikte over uitstekende parkeerfaciliteiten. Bovendien was het een mooie omgeving om in te wandelen.”

Natraject

Op dit onderdeel geven negen referenten de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Eén respondent is minder tevreden en geeft op dit onderdeel een neutrale score. De deelnemers zijn vooral (zeer) tevreden over de praktische bruikbaarheid van het aangeleerde en de bereikbaarheid van de trainers voor vragen na afloop van de cursus. De relevantie van het geleerde in de praktijk wordt weerspiegeld in uitspraken als: “Hetgeen ik geleerd heb, is uitermate relevant en vindt daadwerkelijk toepassing in mijn functie”, “De opgedane kennis is absoluut van toepassing in mijn werkzaamheden. Het sluit naadloos aan bij mijn taken en heeft de training bijzonder waardevol gemaakt” en “De training besteedde heldere aandacht aan hoe de stof in het dagelijks werk ingezet kan worden, wat enorm behulpzaam was.” De mogelijkheid om na de opleiding kosteloos trainers te benaderen wordt zeer gewaardeerd: “Het initiatief van de trainer om na de opleiding beschikbaar te zijn voor vragen was een welkome toevoeging.” Echter, een enkele respondent wijst op het ontbreken van een gestructureerd vervolgtraject: “Het gemis aan vervolgactiviteiten is betreurenswaardig, waardoor de kennis enigszins naar de achtergrond verdwijnt; een naslagwerk had hierin zeker uitkomst kunnen bieden.” Deze referent geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Acht van de tien respondenten uiten hun (grote) tevredenheid over de organisatorische en administratieve aanpak van het instituut. Uitspraken zoals “Op alle fronten presteren ze uitstekend” en “Alles verliep vlekkeloos,” weerspiegelen de algemene tevredenheid. De toegankelijkheid van de medewerkers en de punctualiteit van de communicatie worden geprezen, getuige opmerkingen als: “Alles is uitstekend; we zijn al langere tijd partners. Hun nauwkeurigheid en directe communicatie zijn opvallend” en “Alles was naar wens: de deelnemerslijst was accuraat, en een herinneringsmail met alle benodigde informatie werd tijdig verzonden.” De positieve feedback van andere deelnemers bevestigt eveneens dat Thesor consequent is in het nakomen van afspraken en het tijdig verstrekken van de gevraagde informatie. Een respondent vat samen: “Alles is uitstekend geregeld en perfect in orde; ze vervullen al hun taken op dit vlak naar grote tevredenheid.” Twee respondenten konden geen direct oordeel vellen over dit aspect, aangezien de interactie via een partnerorganisatie of collega plaatsvond.

Relatiebeheer

Bij Thesor is de tevredenheid over het relatiebeheer hoog onder de deelnemers die direct contact hebben met het instituut. Vijf referenten geven de score “zeer tevreden” voor de wijze waarop de organisatie de relatie onderhoudt, ook buiten de trainingsmomenten om. Veel referenten hebben nog regelmatig contact met Thesor in de hoedanigheid als treasury adviseur. Het contact met de medewerkers van Thesor wordt als positief en responsief ervaren. Een deelnemer beschrijft: “Er is heel fijn contact, we hoeven maar te bellen of te mailen en we krijgen dezelfde dag nog antwoord.” Daarnaast worden ook de nieuwsbrieven en de persoonlijke communicatie van Thesor gewaardeerd. Met name het up-to-date houden van kennis door te informeren over nieuwe ontwikkelingen. Een aantal citaten ter illustratie: “Ik heb nog wel eens een nieuwsbrief ontvangen. Daarnaast, hebben wij contact met hen vanuit hun rol als adviseur in ons bedrijf” en “Buiten de trainingen om is er contact met de treasury adviseur van Thesor. Ook een nieuwsbrief met recente en belangrijke ontwikkelingen wordt gedeeld.” Vier respondenten konden geen beoordeling geven over het relatiebeheer omdat het contact met Thesor niet direct via hen verliep maar via een collega of een andere coöperatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de tien deelnemers hebben slechts twee zicht op de prijs van het traject. De meeste referenten volgden de training via hun werkgever die ook het traject heeft betaald. De twee referenten die wel inzicht hebben, geven aan tevreden te zijn over de prijs/kwaliteitverhouding. Zij menen waar voor hun geld te krijgen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de opleidingen van en de samenwerking met Thesor is hoog. De kwaliteiten van het instituut, zoals de expertise van de trainers, de relevantie van de opleidingsinhoud en de aangename sfeer, worden frequent geprezen. Veel respondenten benadrukken hun hoge tevredenheid over de inhoudelijke expertise van het instituut en zien hen als autoriteit op het vakgebied. Men zegt hierover: “De diepgang en relevantie van de aangeboden stof overtrof mijn verwachtingen, waardoor elke sessie een verrijking was” en “Thesor onderscheidt zich door hun grondige kennis en praktische inzichten, wat elke bijeenkomst bijzonder waardevol maakt.” Naast de inhoudelijke kennis wordt ook de didactische vaardigheid van de trainers vaak geprezen. Een deelnemer merkt op: “De manier waarop de complexe materie toegankelijk en boeiend werd gepresenteerd, getuigt van uitzonderlijk didactisch talent” en “De trainers waren buitengewoon bekwaam; hun aanpak bestond niet louter uit het overdragen van informatie. Ze wisten de essentiële thema’s treffend te raken.” De bereidheid om het instituut aan te bevelen is eveneens opmerkelijk, getuige uitspraken als: “Ik zou hen zonder aarzelen aanbevelen, niet vanwege een specifiek aspect, maar omdat het geheel uitzonderlijk goed en zorgvuldig is georganiseerd, binnen een prettige sfeer.” Hoewel er enkele verbeterpunten worden aangehaald, zijn deze beperkt in aantal. Een deelnemer oppert: “Het zou praktisch zijn als we de hand-outs voorafgaand aan de training zouden ontvangen, in plaats van pas tijdens de sessie zelf.” Een ander aandachtspunt betreft de groepssamenstelling: “Indien ik een verbeterpunt zou moeten noemen, zou het de groepssamenstelling kunnen zijn; op sommige momenten was er sprake van een aanzienlijk verschil in niveau.” Samengevat reflecteren de reacties een hoge mate van tevredenheid over zowel de opleidingen als over de samenwerking. De expertise van de trainers, de praktische relevantie van de opleidingen en de positieve atmosfeer worden breed erkend en gewaardeerd. Bovendien is de algemene bereidheid om Thesor aan te bevelen aanzienlijk onder de respondenten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Thésor op 14-03-2024.

Algemeen

Thésor is al ruim 25 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. Gezonde financiële organisaties dragen bij aan een gezonde publieke sector in het geheel. Thésor treedt op als sparringpartner, en als treasuryadviseur. Daarnaast projectmatig bij diverse treasuryvraagstukken én biedt trainingen aan. Het trainingsaanbod is divers met als focus het verbreden en verdiepen van sectorgerelateerde treasurykennis. 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 ook maatwerk geboden. Het gesprek vond plaats met de heer D. Rinkel en de heer C. Kasper (treasury-adviseurs).

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 Activa-Passiva-Transacties ("APT"). Ook het trainingsmateriaal wordt veelal op maat geleverd en wordt regelmatig geüpdatet 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 vinden om hun kennis over treasury over te dragen. De meesten zijn al langer voor Thésor werkzaam en zij 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 en verdiepen 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 bijvoorbeeld 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 is de afgelopen periode geheel vernieuwd en wordt actueel gehouden. Ook voert Thésor campagnes op LinkedIn. Specifieke groepen worden actief voor trainingen benaderd. Voorts publiceert Thésor maandelijks een nieuwsbrief "Marktperspectief" waarin wordt ingegaan op de actuele markt- en renteontwikkelingen en waarin het trainingsaanbod wordt vermeld.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo