

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Timon

15-04-2024



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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				60%	30%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering			20%	20%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie		10%		50%	40%
Natraject④				60%	
Organisatie en Administratie			30%	30%	40%
Relatiebeheer					
Prijs-kwaliteitverhouding					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de opleidingen van Stichting Timon (hierna Timon te noemen) zijn werkzaam bij Timon zelf. Een aantal van hen geeft aan dat deelname aan de opleiding een verplicht onderdeel van het curriculum was. Een referent vertelt: "De opleiding was onderdeel van het opleidingspakket in de eerste twee jaren van mijn functie hier." Een ander zegt: "Het is een verplichte opleiding voor het primaire proces, maar anders had ik er ook wel aan deelgenomen, omdat het onderwerp mij na aan het hart ligt." Anderen namen op eigen initiatief deel: "Ik werk sinds kort met moeder en kind. Daarom vond ik de opleiding relevant en interessant", "Ik ben stagiair en studeer gedragswetenschappen. Het leek mij handig om aan de opleiding mee te doen", "Ik krijg veel met jongeren te maken die regelmatig drugs gebruiken" en "Wij hebben als team deelgenomen. We wilden blijven aansluiten op ouders. We merken dat ouders nog regelmatig regels stellen als pressiemiddel, terwijl de mentaliteit van de jeugd aan het veranderen is."

Alle referenten die het voortraject een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens, evenals de communicatie over de voorbereiding. Het zelfde geldt in grote lijnen voor de toezending van materiaal, e-learning en inloggegevens. Enkele reacties: “Je kunt je aanmelden bij het opleidingsplatform en krijgt bericht terug via mail”, “Je krijgt keurig de inloggegevens en het materiaal staat klaar op de online omgeving” en “Na de voorinschrijving kreeg ik bericht dat er plek was. Daarna moest ik nog goedkeuring vragen van mijn werkgever. Tot slot ontving ik een bevestiging met tijd en plaats. Daar stond ook in wat er van tevoren van je verwacht werd. Je moest een opdracht maken voordat je toegelaten werd tot de opleiding.” Eén referent kent het voortraject geen score toe. Zij geeft hiervoor als reden dat zij niet kan besluiten welke score zij moet geven, omdat enerzijds de inschrijving goed geregeld was, maar anderzijds de training tot twee keer toe op het laatste moment werd afgezegd. Zij voegt toe dat zij zich bewust is dat er in deze situaties sprake was van overmacht.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn allen die er hun mening over geven, tevreden tot zeer tevreden. Het programma geeft naar hun mening een helder en correct beeld van de inhoud van de training. Enkele reacties: “Het programma was heel duidelijk”, “Het klopte met de realiteit” en “Het programma is naar onderwerp uitgesplitst. Er staat voldoende informatie in.” Een referent voegt nog toe: “Het programma was vrij globaal, maar dat past wel bij mij. Ik hoef het nooit zo precies te weten. Als de essentie er maar in staat; dat was het geval.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe omdat zij zich er onvoldoende van kan herinneren.

Uitvoering

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, kennen alle referenten de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men prijst de opleidingen om het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: “Ik vond het een super fijne en toepasbare training. Ik kon het tussen de eerste en tweede trainingsdag al meteen in de praktijk brengen”, “Door het vele oefenen werden dingen duidelijk. Er was genoeg aandacht voor verschillende casussen en situaties. Je kon die als cursist ook zelf inbrengen”, “Je kreeg veel handvatten om in de praktijk mee aan de slag te gaan. De rollenspellen met een acteur waren een goede aanvulling”, “We hebben flink geoefend met gesprekstechnieken” en “Het was heel afwisselend. Je kon plenty vragen stellen, soms gooide de docent een vraag in de groep en ontstond er pittige discussie.” Men is goed te spreken over de balans tussen theorie en oefening: “Er werd steeds een stukje theorie verteld, wat je dan meteen kon uitproberen om te ervaren wat ze bedoelden”, “De rollenspellen waren direct gelinkt aan de theorie” en “De theorie werd visueel gemaakt met filmpjes en tastbaar door de interactie in groepjes. We hebben veel nieuws geleerd. Heel mooi.” Meerdere overigens tevreden gestemde referenten zetten ieder nog een kritische noot. Eén van hen zegt: “De eerste dag was nuttiger voor mij vanwege de theorie. De rollenspellen op de tweede dag waren niet altijd relevant.” Enkele anderen maken ieder een opmerking over de groepsgrootte en -samenstelling: “De groep was te groot. De mensen mochten soms te lang praten. Het zou beter zijn als je in teamverband kon deelnemen” en “Door de diversiteit van de groep was de eerste dag heel erg basic.” Laatstgenoemde voegt nog wel toe: “Nadat wij hadden aangegeven dat we meer diepgang wilden, gingen we de tweede dag wel flink de diepte in en hebben ze het ruimschoots goedge maakt.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De cursistgroep was erg gemêleerd. Er zouden naar doelgroep gescheiden trainingen moeten komen. Het delen van ervaringen vanuit bijvoorbeeld een tienermoedergroep is storend voor deelnemers die ambulante werkzaam zijn, en omgekeerd” en “Het onderwerp op zich is heel belangrijk en interessant, maar door de groepsgrootte werd er wel erg veel tijd besteed aan eigen beschermjassen. Het was beter geweest om als team deel te nemen. Dan hadden we beter onze aandacht erbij kunnen houden en ons op onze eigen bewoners kunnen concentreren.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun didactische vaardigheden, praktijkervaring en kennis: “De docent had enorm veel deskundigheid in huis. Dat merkte je aan de manier waarop ze de vragen beantwoordde”, “De docent was heel duidelijk en gevarieerd”, “De trainers weten waarover ze het hebben”, “Ze namen de tijd om iedereen aan het woord te laten, al had dat ook nadelen”, “Ze leggen het goed uit. Ze tonen oprechte interesse” en “Je kunt zien dat ze ervaring hebben in het werk. Ze geven heel herkenbare voorbeelden.” Ook de persoonlijke kwaliteiten van de opleiders voldoen over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen: “De docenten waren super vriendelijk en enthousiast” en “De trainer is een prettige, doortastende persoonlijkheid.” In veel gevallen is er sprake van meerdere trainers. Men is te spreken over de onderlinge samenwerking: “De docenten vulden elkaar goed aan. De één vertelde meer vanuit de theorie, de ander vanuit de praktijk”, “Ze wisselden elkaar leuk af. Eén docent had meer kennis en ervaring. Zijn collega was nieuw. Hij had nog een scherpe blik en bracht daarmee een frisse wind.” Ook over de acteurs is men goed te spreken. “Ze spelen het heel realistisch na”, aldus een referent.

Trainingsmateriaal

Tachtig procent van de referenten kent het trainingsmateriaal een score ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ toe; de twee overgebleven personen tonen zich noch tevreden, noch ontevreden. Het lesmateriaal heeft zowel online als ‘papieren’ componenten. Het bestaat uit e-learning, digitaal aangeboden lesstof, boekjes en papieren hand-outs. Ook is er sprake van posters en andere materialen om dagelijks te raadplegen. Enkele (zeer) tevreden reacties: “We kregen een e-reader en naslagmateriaal”, “Je moest van te voren een e-learning doen. Er waren ook opdrachten om je kennis te testen en een paar hand-outs over gesprekstechnieken. Het was compleet en goed verzorgd”, “Ze hebben de PowerPointpresentatie nog nagestuurd per mail. Hij was heel volledig”, “Behalve het online materiaal kregen we een klein boekje over hechting en de presentatie met alle belangrijke onderwerpen. Het materiaal komt goed van pas in gesprekken met collega’s”, “We kregen sheets en boekjes over middelengebruik en het effect op de hersenen. Die zijn voor mij onmisbaar” en “De poster met handreikingen over de soorten vragen zit altijd in mijn tas. Een fijn hulpmiddel om bewust te blijven. Ik kijk er met regelmaat nog naar.” De neutraalgestemden lichten hun score ieder als volgt toe: “De hand-outs waren digitaal. Ik had ze liever op papier gehad, of van tevoren, om ze uit te printen en te lezen voordat de training begon” en “De e-learning stond nog een beetje in de kinderschoenen. Dat kun je merken aan de testjes. In je antwoord moest je precies de juiste woordkeuze maken, anders had je het fout.”

Accommodatie

De accommodatie roept bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; er wordt één score ‘twee’ toegekend. Men is te spreken over de bereikbaarheid, de lesruimten en de voorzieningen. Een greep uit de reacties: “Het is goed bereikbaar en de koffie en thee zijn prima”, “Je kunt er goed komen met de auto. De lesruimte is groot genoeg” en “Het was in een kapel. Een prachtige plek. We hadden lekker de ruimte voor onszelf.” Een ander voegt nog toe: “Het was op de werkplek van een ander team. Leuk om te zien waar zij werkten. We hadden geluk, want er was een kookgelegenheid, dus we hebben twee keer van een fantastische lunch genoten.” Enkelen zetten ieder nog wel een kanttekening: “Het was een beetje gehorig” en “Jammer dat het niet wat centraler lag.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “De ruimte was benauwd. Er waren geen ramen. Bovendien moest je zelf je lunch meebrengen.”

Natraject

Allen die hun mening uitspreken over het natraject, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Vier referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie of omdat in hun situatie het natraject nog niet is afgerond. In de regel wordt er een certificaat van deelname beschikbaar gesteld. Een referent: "Het certificaat staat in de online omgeving. Daar wordt ook bijgehouden welke bijpassende punten je krijgt." In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht. "Je krijgt goede feedback op je opdracht", zegt een respondent. In een aantal gevallen vindt er een terugkomdag plaats. Deze wordt omschreven als 'goed' en 'leerzaam'. Een referent voegt nog toe: De verdiepingsdag was een paar maanden later. Ze hadden iemand uitgenodigd die vanuit de praktijk afwist van sensomotorische hulpverlening. Je kunt heel lang praten, maar is ook nodig om het te voelen. Je lichaamstaal zegt iets over de manier waarop je je als ouder positioneert." Soms wordt er nog materiaal nagezonden. De meeste referenten bevestigen desgevraagd dat zij een evaluatieformulier ter invulling aangeboden hebben gekregen. Een meerderheid geeft ook aan dat de docent na afloop nog benaderd kan worden met vragen. Vier van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Gevraagd naar het resultaat van de opleiding, reageert men positief: "Ik had na de training genoeg vertrouwen om het in de praktijk te brengen", "Je staat weer even stil bij je eigen ervaringen, waarden en normen. Ik merk dat ik daar veel bewuster mee omga", "Ik heb een aantal tips gekregen om ouders te helpen de crisisvraag te versmallen. Ouders zijn er heel blij mee", "Ik kan het goed toepassen in de praktijk", "Je leert veel van de ervaringen van anderen, van hoe hun jeugd is geweest en hoe dat doorwerkt", "Sommige handvatten heb ik al toegepast in gesprekken, zoals stilstaan bij de samenwerkingsrelatie met de jongere en de vragen die je kunt stellen" en "Ik ben samen met een collega meteen gaan kijken hoe we de afdeling kunnen besmetten" en "Ik ben bewust bekwaamer geworden. Je leert niet alleen de theorie van een methodiek, maar ook hoe je ermee omgaat. Dat is heel waardevol."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; daarnaast worden er drie 'drieën' toegekend. Men is te spreken over de communicatie, de bereikbaarheid en de servicegerichtheid: "Ik kan mijn stagebegeleider goed bereiken en krijg snel antwoord. Ze komen met goede tips", "Alles is digitaal, simpel en goed geregeld", "Als je hen mailt, heb je meestal binnen twee uur een reactie", "De aanmelding is goed verzorgd, tot en met de parkeeruitleg toe" en "Het was voor mij wat ver weg, maar ze stuurden mij heel attent een deelnemerslijst toe zodat ik een lift kon regelen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De trainingsdag werd uitgesteld en het was niet duidelijk wanneer hij zou plaatsvinden. De mail was verzonden vanuit no reply. Als ik de docent niet had gekend, zou ik niet weten waar ik terecht had gemoeten", "Ik kon op de website niet de koppeling vinden tussen training en locatie. Gelukkig vond ik nog een oud e-mailbericht" en "Wijzigingen in tijden staan niet altijd in het systeem."

Relatiebeheer

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

Prijs-kwaliteitverhouding

Om dezelfde reden die wordt gegeven bij het onderdeel 'relatiebeheer' kent geen van de referenten de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Timon zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend, om redenen genoemd bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, wijst men allereerst op de kwaliteit van de docenten: "Het enthousiasme van de trainers is aanstekelijk", "Ze weten er ontzettend veel van en kunnen het goed overbrengen" en "Ze geven je vertrouwen. Ze laten merken je dat het niet perfect hoeft te zijn en dat jouw proces parallel kan lopen met dat van de jongere." Ook de praktijkgerichte inhoud van de trainingen krijgt veel lof: "Er werd heel erg ingegaan op de praktijk. Er was veel ruimte om te oefenen en casussen te bespreken", "De training is creatief ingericht. Het wordt goed gebracht", "De toepasbaarheid is groot. Het sluit prima aan op de beroepspraktijk. Het is verrijkend om het met collega's over de casuïstiek te hebben en veel eigen voorbeelden te bespreken." Enkelen voegen ieder nog toe: "Juist de theoretische verdieping sprak mij aan, het inzichtelijk maken van het gedrag van jongeren, hoe je het aanpakt en waarom", "De training maakt je bewust van heilige huisjes. Wat je eraan overhoudt, is het idee dat het ok is, waar iedereen ook staat" en "Je wordt meegenomen in waarom je welk middel inzet voor welke doeleinden, en hoe daarover gesprekken te voeren." Tot slot zegt een referent: "Vooral de filmpjes over hoe het anders kan, waren precies wat wij nodig hadden. We zijn er hard mee bezig. Afgelopen dinsdag hadden we nog een pittig maar mooi moment. We konden zien dat de aanpak super goed werkt." Met uitzondering van de neutraal gestemde geven allen aan dat zij de gevolgde opleiding zonder meer zouden aanbevelen bij collega's.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met Stichting Timon op 15-04-2024.

Algemeen

Stichting Timon is een bevolgen organisatie die zich al meer dan 30 jaar richt op zorg voor gezinnen, jongeren en jongvolwassenen. Het werkgebied ligt vooral in de grootstedelijke regio's Amsterdam, Rotterdam en Utrecht, maar bijvoorbeeld ook in Zeeland. Stichting Timon helpt bij problemen met opvoeden en opgroeien en richt zich op herstel en perspectief vanuit een christelijke levensovertuiging. De organisatie werkt samen met ketenpartners zoals CJG's, gemeentelijke welzijnsvoorzieningen, GGD, verslavingszorg, onderwijs, GGZ, politie en justitie. Stichting Timon biedt haar medewerkers trainingen aan gericht op de verschillende aandachtsgebieden in de geboden zorg (zorgclusters). Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving. Het gesprek hierover is gevoerd met Diana van Overbeek, opleidingscoördinator HR, Esther Kwint, senior opleidingskundige en Simone Groenveld, manager HR en Marketing en Communicatie.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Stichting Timon. Binnen de stichting verzorgen vijftien gedragswetenschappers en hulpverleners de interne trainingen. Zij zijn allen betrokken op het vakgebied dragen hun kennis vanuit de praktijk over aan de deelnemers. De kwaliteit van de trainingen wordt door de stichting nauwgezet gemonitord en bewaakt. Docenten volgen train-de-trainersessies en worden door middel van evaluaties beoordeeld op hun inhoudelijke kennis en didactisch vermogen. De evaluaties leiden tot een cijfer dat onderdeel uitmaakt van een KPI. Dit cijfer moet minimaal een acht zijn. Voor sommige trainingen geldt dat een externe licentie nodig is. Daarnaast zijn er trainingen noodzakelijk voor accreditatie en (her)registratie bij het SKJ. Binnen Stichting Timon is er een nieuwe structuur van zorgclusters neergezet voor een update van de kwaliteit. Per zorgcluster sluiten de trainingen aan op het zorgconcept, dat weer inhoud krijgt vanuit de visie van Stichting Timon op hulpconcepten. Iedere twee jaar wordt bekeken of het trainingsaanbod nog klopt met de behoefte van de organisatie

Continuïteit

Als netwerkorganisatie kan Stichting Timon een breed palet aan zorg voor jeugd betrekken. De stichting is als maatschappelijke organisatie stevig verankerd in de samenleving en weet veel kundige en bekwame professionals en vrijwilligers aan zich te binden. Diverse kerken en diaconieën dragen het werk van Stichting Timon een warm hart toe. 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 haar medewerkers. Voortdurend is er aandacht voor verbetering. Er is een trend naar meer blended trajecten waarbij in de e-learning de kennis en theorie worden aangeboden en in de bijeenkomsten de focus ligt op oefenen. Ook wordt gemonitord wie welke training volgt en of de medewerker alle onderdelen heeft doorlopen. Daarnaast komen er meer eindopdrachten, ook als toets. Er wordt gewerkt met eigen leeromgevingen met een opleidingsprofiel per medewerker. Hier ligt een taak van de teammanager, die inzage heeft in dit profiel: volgt de medewerker de trainingen die verplicht zijn binnen het zorgconcept en trainingen die effectief zijn? HR speelt ook in op vragen uit de organisatie. Er is een trend zichtbaar naar trainingen over onder andere omgaan met agressie en over geweldloos verzet. Stip op de horizon is het aanbieden van een breder ondersteunend aanbod over thema's als DISC, timemanagement, gespreksvaardigheden en leiderschaps-skills. Op deze manier blijft Stichting Timon met maatwerk en open opleidingen werken aan de professionele ontwikkeling van haar medewerkers

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