

Klanttevredenheidsonderzoek

Timpaan Onderwijs B.V.

15-12-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Timpaan Onderwijs B.V. 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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 opdrachtgevers 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) positieve advisering
 - 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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak②				70%	
Uitvoering				90%	10%
Adviseurs en begeleiders				90%	10%
Materiaal③			10%	70%	10%
Afronding				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen mening over
- ③ Een referent heeft geen zicht op het materiaal
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen en trainingen van Timpaan Onderwijs B.V. (hierna: Timpaan) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Het voortraject wordt door alle referenten positief beoordeeld; zij zijn unaniem tevreden tot zelfs zeer tevreden over hun ervaringen voorafgaand aan de start van de opleiding of training. De meeste referenten kwamen met Timpaan in aanraking via collega's of op advies van hun werkgever. Een enkeling heeft Timpaan zelfstandig gevonden door online te zoeken naar passend opleidingsaanbod. Het aanmeldproces wordt als laagdrempelig en overzichtelijk ervaren. Referenten geven aan dat zij zich snel en adequaat geholpen voelden en dat de informatievoorziening duidelijk en volledig was. De keuze voor Timpaan werd vooral ingegeven door de goede aansluiting van het aanbod op de persoonlijke leerbehoefte, de mogelijkheid om (deels) online onderwijs te volgen en de gunstige locatie van de onderwijsactiviteiten. Zoals één referent verwoordt: "Het aanbod sloot precies aan bij wat ik zocht, en de aanmelding was zo geregeld." Een andere referent geeft aan: "De communicatie vooraf was helder en prettig." Het voortraject draagt daarmee duidelijk bij aan een positieve eerste indruk van Timpaan.

Plan van aanpak

In het kader van dit onderzoek is bij de referenten gekeken naar het plan van aanpak in de voorbereidingsfase van de opleiding of training. Daarbij gaat het in dit geval niet om een persoonlijk plan van aanpak, maar om de wijze waarop Timpaan vooraf informatie verstrekt over de inhoud, opzet en randvoorwaarden van het onderwijsaanbod. Referenten geven aan dat zij hierover tevreden zijn. De website van Timpaan wordt genoemd als een belangrijke informatiebron, waarop uitgebreide en goed toegankelijke informatie te vinden is over de verschillende opleidingen en trainingen. Na aanmelding ontvingen de referenten aanvullende informatie, onder meer over de praktische organisatie, planning en verwachtingen. De combinatie van algemene informatie vooraf en gerichte communicatie na inschrijving wordt als prettig en voldoende ervaren. Referenten geven aan dat zij hierdoor goed wisten wat zij konden verwachten en zich adequaat konden voorbereiden op de start van het traject. Zoals één referent aangeeft: “De informatie op de website was duidelijk en na aanmelding kreeg ik alles wat ik nodig had om goed te beginnen.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en trainingen door Timpaan wordt door alle referenten positief beoordeeld; zij geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop het onderwijs is vormgegeven en verzorgd. Referenten die een online training hebben gevolgd, waren aangenaam verrast door de praktische insteek van het programma. Met name de afwisseling tussen uitleg, oefeningen en actieve werkvormen droeg hieraan bij. Ook de vereiste voorbereidingen voorafgaand aan bijeenkomsten werden als waardevol ervaren, omdat deze zorgden voor een actieve deelname en directe toepasbaarheid van de leerstof. Zoals één referent aangeeft: “Ik had niet verwacht dat een online training zo praktisch zou zijn, vooral door de oefeningen en de voorbereiding die je moest doen.” Referenten die een fysieke opleiding hebben gevolgd, zijn eveneens positief over de uitvoering. Zij noemen de samenstelling van het programma, de afwisseling in werkvormen en de variatie in onderwerpen als sterke punten. Deze elementen zorgen er volgens hen voor dat de opleiding als samenhangend en volledig wordt ervaren. Een andere referent verwoordt dit als volgt: “Door de afwisseling en de opbouw van het programma is het een zeer complete opleiding.” In het geheel genomen sluit de uitvoering goed aan bij de verwachtingen en leerbehoeften van de deelnemers.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders die door Timpaan worden ingezet, worden door de referenten positief beoordeeld. Zij worden omschreven als enthousiast, deskundig en goed betrokken bij de deelnemers. Referenten geven aan dat de begeleiders niet alleen beschikken over inhoudelijke kennis, maar deze ook op een toegankelijke en praktijkgerichte manier weten over te brengen. Dit draagt bij aan een prettige leeromgeving waarin ruimte is voor vragen, interactie en uitwisseling van ervaringen. Daarnaast waarderen referenten de benaderbaarheid en de persoonlijke aandacht van de adviseurs en begeleiders. Zij voelen zich serieus genomen en ervaren dat er oog is voor hun leerproces en professionele context. Een referent verwoordt dit als volgt: “De docent was enthousiast en wist de stof goed te vertalen naar de praktijk.” Een andere referent geeft aan: “Je merkte dat de docenten veel kennis hadden en echt betrokken waren bij de groep.”

Materiaal

De door Timpaan verstrekte lesmaterialen worden door de meeste referenten positief beoordeeld. Zij geven aan tevreden te zijn over zowel het online beschikbare materiaal als de ondersteunende middelen die tijdens de opleiding of training worden gebruikt, zoals presentaties en schriftelijk lesmateriaal. Eén referent geeft aan geen goed zicht te hebben op het materiaal, terwijl een andere referent een neutralere beoordeling geeft. Deze referent ervaaarde het online materiaal als breed van opzet, waardoor het minder overzichtelijk was in gebruik. De overige referenten geven aan dat het materiaal goed bruikbaar is en ondersteunend werkt aan het leerproces. Zoals één referent aangeeft: “Het materiaal was heel goed, ook fijn om achteraf nog eens naar terug te grijpen.” Over het geheel genomen sluit het materiaal volgens de referenten voldoende aan bij de inhoud van de opleiding of training en vormt het een passende aanvulling op de bijeenkomsten.

Afronding

De afronding van de opleidingen en trainingen van Timpaan wordt door de referenten als prettig en zorgvuldig ervaren. In deze fase is bij een aantal van de referenten aandacht besteed aan het behalen en expliciteren van leerdoelen, waarbij in sommige trajecten ook wordt vooruitgekeken naar vervolgstappen in de professionele ontwikkeling. Enkele referenten geven aan dat zij deze afronding gezamenlijk met medecursisten hebben vormgegeven, wat als waardevol en motiverend werd ervaren. In andere gevallen bestond de afronding uit het opleveren van een eindopdracht. Referenten geven aan dat zij tevreden zijn over wat zij met de opleiding of training hebben bereikt en dat hun persoonlijke leerdoelen zijn behaald. Zoals één referent aangeeft: “De afronding voelde echt als een logisch en prettig sluitstuk van de training.” Een andere referent merkt op: “Ik had het gevoel dat ik alles had geleerd wat ik vooraf hoopte.” In enkele gevallen wordt genoemd dat het plannen van een herkansing of inhaalmoment tijd kan vergen: “Je wil dat natuurlijk zo snel mogelijk overdoen maar dat kan niet altijd”. Over het geheel genomen kijken zij tevreden terug op de afronding van het traject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de opleidingen en trainingen van Timpaan worden door de referenten als soepel en goed georganiseerd ervaren. Aanmeldingen, communicatie en praktische afstemming verlopen volgens hen zonder noemenswaardige problemen. Referenten geven aan dat informatie tijdig wordt verstrekt en dat vragen snel en adequaat worden beantwoord. Dit draagt bij aan een zorgeloze deelname aan de opleiding of training, waarbij de focus kan liggen op het leren zelf in plaats van op organisatorische zaken. Ook wijzigingen in planning of praktische zaken worden duidelijk gecommuniceerd, waardoor deelnemers weten waar zij aan toe zijn. Zoals één referent het verwoordt: “Alles was goed geregeld; ik heb eigenlijk nergens tegenaan gelopen.” Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden over de administratieve ondersteuning en ervaren zij de organisatie van Timpaan als betrouwbaar en professioneel.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Timpaan wordt door de referenten verschillend ervaren. Ongeveer zeventig procent van de referenten geeft aan hier tevreden over te zijn, juist omdat er na afronding van de opleiding of training weinig tot geen actief contact plaatsvindt. Deze referenten waarderen de terughoudende benadering en geven aan zelf contact op te nemen wanneer daar behoefte aan is. Zij ervaren dit als prettig en niet opdringerig. Zoals één referent aangeeft: “Ik vind het fijn dat je niet steeds benaderd wordt; als ik iets wil, weet ik Timpaan wel te vinden.” Een kleinere groep referenten (dertig procent) beoordeelt het relatiebeheer neutraler. Voor hen is het beperkte contact na afloop van het traject juist een gemis. Zij hadden meer initiatief of een vorm van opvolging verwacht, bijvoorbeeld om ervaringen te evalueren of vervolgmogelijkheden te bespreken. Een referent verwoordt dit als volgt: “Na afloop had er wat mij betreft best nog contact mogen zijn over hoe het was gegaan.” Over het geheel genomen sluit het relatiebeheer voor een groot deel van de referenten aan bij hun verwachtingen, al lopen deze uiteen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen en trainingen van Timpaan wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Een deel van de referenten (vier personen) geeft aan geen goed zicht te hebben op de prijs van het traject, bijvoorbeeld omdat de kosten door de werkgever zijn gedragen. Zij hebben daarom geen inhoudelijke beoordeling kunnen geven van dit aspect. De overige referenten zijn echter tevreden over de verhouding tussen de geboden kwaliteit en de gehanteerde tarieven. Zij geven aan dat de opleidingen en trainingen inhoudelijk sterk zijn, goed zijn opgebouwd en worden verzorgd door deskundige begeleiders. In combinatie met de praktische toepasbaarheid en de organisatie van het onderwijs ervaren zij de prijzen als marktconform. Volgens deze referenten sluit wat zij ontvangen goed aan bij wat zij vooraf mochten verwachten. Zoals één referent het verwoordt: “De kwaliteit is hoog en de prijs past goed bij wat je ervoor krijgt.” Over het geheel genomen ontstaat hiermee een positief beeld van de prijs-kwaliteitverhouding bij Timpaan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek blijkt dat referenten een positief beeld hebben van Timpaan. Referenten waarderen met name de toegankelijkheid en duidelijkheid van de informatie vooraf, de professionele en betrokken begeleiding tijdens de trajecten, en de afwisselende en praktijkgerichte opzet van de opleidingen. Ook de organisatorische afhandeling, waaronder aanmelding, planning en communicatie, wordt als soepel en betrouwbaar ervaren, wat bijdraagt aan een zorgeloze leerervaring. De lesmaterialen worden over het algemeen als bruikbaar en ondersteunend gezien, en de prijs-kwaliteitverhouding sluit goed aan bij de geboden kwaliteit. Een aantal verbeterpunten komt eveneens naar voren. Zo wordt het online materiaal door sommigen als wat onoverzichtelijk ervaren en ervaart een klein deel van de deelnemers het relatiebeheer na afronding van de opleiding als beperkt. Daarnaast kan de planning van herkansingen of inhaalmomenten in een enkel geval vertraging opleveren. Al met al zorgen de sterke punten voor een positieve totaalervaring, terwijl de genoemde aandachtspunten mogelijkheden bieden voor verdere verfijning van het aanbod en de ondersteuning van deelnemers. Alle referenten zijn zo tevreden over Timpaan dat zij de organisatie aan anderen zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Timpaan Onderwijs B.V. op 15-12-2025.

Algemeen

Timpaan Onderwijs maakt samen met Timpaan Welzijn en het Timpaan Servicecentrum deel uit van de Timpaan Groep. Gezamenlijk zetten zij zich in voor het versterken van maatschappelijke ontwikkeling in het noorden van Nederland. De organisatie heeft een middelgrote omvang en biedt een breed palet aan diensten op het gebied van welzijn, ondersteuning van kinderen en ouders en onderwijsontwikkeling, voornamelijk in opdracht van gemeenten en kinderopvang- en onderwijsorganisaties. Het onderzoek richtte zich specifiek op de werkzaamheden van Timpaan Onderwijs. Binnen deze organisatie ligt de nadruk op het verbinden van wetenschappelijke inzichten met praktijkervaring, met als doel het vergroten van leerprestaties en het versterken van ontwikkelingskansen van kinderen. Door te werken vanuit een geïntegreerde en sectoroverstijgende benadering levert Timpaan Onderwijs een duidelijke meerwaarde binnen uiteenlopende disciplines. De primaire doelgroep bestaat uit onderwijsinstellingen, gemeenten, ouders en samenwerkingspartners in Drenthe, Groningen, Friesland en de Kop van Overijssel. Timpaan Onderwijs streeft naar hoge kwaliteit in studiematerialen, advisering en begeleiding en werkt daarbij intensief samen met gespecialiseerde partners om de klantwaarde verder te optimaliseren. Het gesprek met mevrouw Dikkens en de heer Visser vond plaats op het kantoor van Timpaan in Assen.

Kwaliteit

Voor Timpaan Onderwijs staat kwaliteit centraal in alle werkzaamheden. De organisatie werkt met een kernteam van vaste, ervaren adviseurs, aangevuld met zorgvuldig geselecteerde freelancers die projectmatig worden ingezet. Deze flexibele schil maakt het mogelijk om snel in te spelen op uiteenlopende vragen, terwijl tegelijkertijd wordt voldaan aan de hoge kwaliteitsstandaarden die Timpaan hanteert. Binnen Timpaan Onderwijs zijn gespecialiseerde teams actief op onder meer voor- en vroegschoolse educatie, onderwijsontwikkeling en onderwijssupport. Professionalisering is structureel verankerd in de organisatiecultuur. Projectteams zijn integraal verantwoordelijk voor de inhoud, uitvoering en kwaliteitsborging van hun opdrachten. Deze processen worden ondersteund en bewaakt door een kwaliteitsmanager, die tevens toeziet op de naleving van relevante normen en certificeringen, waaronder de ISO-richtlijnen en de kwaliteitscriteria voor dyslexiezorg zoals vastgesteld door het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie. Evaluatie vormt een vast onderdeel van ieder traject en vindt plaats in nauwe afstemming met opdrachtgevers en andere betrokkenen. De uitkomsten hiervan worden benut om de dienstverlening continu te verbeteren. Het belang van duurzame en kwalitatieve klantrelaties blijkt tevens uit periodiek uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken. Gezien de voortdurende ontwikkelingen binnen het onderwijsveld zijn flexibiliteit en deskundigheid essentieel. Timpaan Onderwijs investeert daarom structureel in permanente educatie, intervisie en jaarlijkse scholingsplannen. Daarnaast faciliteert de organisatie samenwerking en kennisdeling tussen verschillende partijen in het onderwijs- en maatschappelijke domein, met aandacht voor actuele inzichten en innovatieve werkwijzen. De brede expertise binnen de Timpaan Groep wordt actief ingezet om zowel klanten als het werkveld optimaal te ondersteunen en de zelfstandigheid van partners te versterken.

Continuïteit

De dienstverlening van Timpaan Onderwijs bestrijkt een breed en samenhangend aanbod binnen de thema's Jonge Kind, hoogbegaafdheid, dyslexie, dyscalculie, sociaal-emotionele ontwikkeling en leerlingenzorg. Vanuit deze expertise ondersteunt Timpaan Onderwijs onderwijsinstellingen, gemeenten en andere betrokken organisaties bij het versterken van de ontwikkelings- en leeromgeving van kinderen en jongeren. De organisatie werkt actief samen met gespecialiseerde partners en hecht grote waarde aan openheid en transparantie in de communicatie met opdrachtgevers en samenwerkingsrelaties. Deze werkwijze, in combinatie met de positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het bezoek verkregen inzichten, onderstreept het vertrouwen van Cedeo in de kwaliteit en toekomstbestendigheid van Timpaan Onderwijs.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu