Klanttevredenheidsonderzoek

Thésor

19-01-2026

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....8

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN....10

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie②				20%	50%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie③				10%	70%
Relatiebeheer④					30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie.
③ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
④ Zeven referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject
Aan dit klantonderzoek hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen kent Thésor via de werkgever, bijvoorbeeld door eerder advieswerk of bestaande samenwerkingen. In sommige gevallen is Thésor al jarenlang betrokken bij de organisatie. Een referent vertelt: “We werken al langer samen met Thésor. Dat is altijd een prettige ervaring geweest en daarom heb ik opnieuw voor hen gekozen.” Eerdere ervaringen en het vertrouwen in de kwaliteit van Thésor blijken voor veel respondenten bepalend. Tegelijkertijd vinden ook nieuwe klanten hun weg naar het aanbod. Een deelnemer zegt daarover: “Ik was nog nieuw binnen dit onderwerp en zocht specifiek een opleiding die aansloot bij mijn vragen. Via mijn zoektocht kwam ik bij deze aanbieder terecht.”

De vindbaarheid en het toegankelijke inschrijfproces worden vaak genoemd als pluspunt. “Via de website heb ik het programma bekeken en me direct ingeschreven, dat vond ik heel makkelijk,” aldus een van de respondenten. Ook de snelheid waarmee deelname geregeld kan worden, wordt gewaardeerd. Een ander merkt op: “Er was snel plek beschikbaar, wat prettig was.”
Binnen de sector van woningcorporaties is Thésor een bekende speler. Eén referent geeft aan: “Thésor is de enige partij die dit soort trajecten aanbiedt. Ze leveren daarnaast ook adviesdiensten aan, en we ervaren hen als zeer betrouwbaar.”

Opleidingsprogramma

De referenten geven aan dat het opleidingsprogramma vooraf duidelijk en informatief is gecommuniceerd. In vrijwel alle gevallen is relevante informatie beschikbaar gesteld via de website, per e-mail of als onderdeel van een offerte. Een respondent zegt hierover: “Het programma werd van tevoren rondgestuurd. Dat was op zich duidelijk, al was ik toen nog niet bekend met alle terminologie.”
De website van Thésor speelt een belangrijke rol in de oriëntatie en het verwachtingsmanagement. Zoals een referent opmerkt: “Ik heb van tevoren de website bekeken en het programma sprak me direct aan.”

Uitvoering

De trainingen zijn goed gestructureerd, bieden veel ruimte voor interactie en worden gewaardeerd om de afwisseling in werkvormen. Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Thésor de verschillende trajecten heeft uitgevoerd; negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”.
Een respondent vertelt: “De inhoud was zoals ik had verwacht. Ik had vooraf een specifieke casus ingediend; die is niet behandeld tijdens de training, maar achteraf netjes uitgewerkt en aan mij nagestuurd. De opleiding bood een goede mix van theorie en het zelfstandig werken aan opdrachten. De groep zat qua niveau redelijk gelijk, al kwam men uit verschillende sectoren, dat vond ik opvallend, omdat je dan ziet hoeveel raakvlakken er zijn. Het was ook prettig dat er tijd zat tussen de twee lesdagen, zodat je de stof kon laten bezinken en nieuwe vragen kon formuleren.”
Een andere referent spreekt positief over de opbouw en begeleiding: “Ik heb de opleiding als heel positief ervaren. De training werd verzorgd door twee docenten. Hoewel de inhoud deels gericht was op woningcorporaties en minder op het onderwijs, waar ik zelf vandaan kom, vond ik dat geen probleem. Niet alles was direct toepasbaar, maar dat was vooraf ook duidelijk. De lesstof werd in verschillende werkvormen aangeboden: soms werkten we individueel, soms in groepjes, waarna alles klassikaal werd besproken. Er was ook ruimte om eigen casussen in te brengen. De groep was gemengd, met zowel ervaren deelnemers als mensen die, net als ik, pas net begonnen waren. De docenten speelden hier goed op in.”
Ook maatwerk komt in meerdere reacties terug. Een respondent beschrijft: “Ze gaven een toelichting op basis van onze meerjarenbegroting en legden helder uit wat de effecten zijn van bepaalde keuzes. Er was veel ruimte voor vragen en geen enkele vraag was te veel. Ik vond de diepgang in de uitleg sterk, en het was prettig dat de training door twee docenten werd verzorgd.”

Opleiders

De opleiders worden gezien als inhoudelijk sterk, didactisch vaardig en persoonlijk betrokken. Hun enthousiasme, praktijkgerichtheid en toegankelijke stijl worden breed gewaardeerd. Unaniem geven de respondenten een zeer positieve score.
Eén referent merkt op: “De docenten waren duidelijk ervaren mensen uit de praktijk. Ze gaven voldoende praktijkvoorbeelden en vulden elkaar goed aan.” Ook andere respondenten geven aan dat actuele casussen en voorbeelden uit het werkveld een belangrijk onderdeel van de lessen vormden.
De didactische vaardigheden van de opleiders worden eveneens zeer positief beoordeeld. Zoals een geïnterviewde zegt: “De docenten gingen goed in op vragen uit de groep en gaven duidelijke antwoorden. Didactisch wisten ze de stof op een begrijpelijke manier over te brengen.” Een ander vult aan: “De docent kon boeiend vertellen; het was zeker niet saai. Ze beantwoordde vragen duidelijk en controleerde regelmatig of alles begrepen werd.”
Ook de persoonlijke benadering en de sfeer in de groep dragen bij aan de positieve ervaring. Een deelnemer vertelt: “Ze maakten gemakkelijk contact met iedereen en hielden het luchtig met af en toe een grapje. Ze waren benaderbaar en laagdrempelig.”
Tot slot wordt de samenwerking tussen de opleiders genoemd als meerwaarde: “De twee trainers vulden elkaar goed aan. Ze hadden elk een andere stijl, maar dat werkte juist versterkend. Ze zorgden voor veel interactie en straalden enthousiasme uit.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als compleet, overzichtelijk en goed verzorgd ervaren. Meestal ontvangen respondenten een map met theorie, opdrachten en uitwerkingen. Deze is vaak op de eerste trainingsdag uitgedeeld en later ook digitaal beschikbaar gesteld.
Een referent vertelt: “Op de eerste dag kreeg ik een map met daarin de slides van de PowerPointpresentatie en alle opdrachten, overzichtelijk geordend met tabbladen. Dat maakte het makkelijk om alles terug te vinden.”
Sommige trainingen bevatten aanvullend materiaal dat is afgestemd op de eigen organisatie. Eén respondent licht toe: “We kregen een mapje dat speciaal voor deze training was samengesteld. Het bevatte duidelijke uitleg, theorie, bijbehorende vragen én de uitwerkingen, zodat je zelf niet alles hoefde mee te schrijven. Alles was heel actueel en het bevat ook diverse tips.”

Accommodatie

De locaties worden als prettig en goed verzorgd ervaren, met aandacht voor details zoals bereikbaarheid, catering en sfeer.
Een deelnemer merkt op: “De accommodatie was goed bereikbaar, er was voldoende parkeergelegenheid, een uitstekende lunch en de locatie zelf was prettig.” Ook de centrale ligging wordt regelmatig genoemd als pluspunt. Zoals een respondent aangeeft: “De opleiding vond plaats op een centrale locatie in Nederland. De faciliteiten waren goed verzorgd.”
Naast functionele aspecten waarderen deelnemers ook de omgeving. Eén referent beschrijft: “De locatie was prachtig, midden in het bos. We konden tussen de sessies door zelfs even buiten wandelen. De lunch was goed verzorgd.” Een ander zegt: “De training vond plaats op een mooie locatie. Voor mij betekende dat wel wat reistijd, maar dat had ik er graag voor over. De verzorging was uitstekend, met koffie, thee en lekkers.”
Voor enkele deelnemers was de training incompany georganiseerd. In die gevallen is de beoordeling van de accommodatie niet van toepassing.

Natraject

Het natraject van de opleiding wordt door de referenten veelal zeer positief beoordeeld. Hoewel de invulling per training verschilt, is er doorgaans aandacht voor reflectie, afronding en borging van de opgedane kennis. De meeste deelnemers ontvingen aan het eind een certificaat van deelname, soms gecombineerd met PE-punten.
Een referent vertelt: “Er was geen echte eindopdracht, maar we bespraken gezamenlijk alle opdrachten. Uiteindelijk kreeg je PE-punten en een certificaat van deelname.” In andere gevallen werd het traject afgesloten met een gezamenlijke opdracht.
Reflectie en evaluatie maken regelmatig deel uit van de afronding. Eén respondent licht toe: “Aan het eind van de tweede dag werd gezamenlijk teruggeblikt: wat heb je geleerd, wat kan beter? Er was geen toets. Iedereen gaf positieve reacties. Voor mij persoonlijk heeft het kennis opgeleverd over treasury.” Een ander voegt toe: “Voor mij bracht het veel nieuwe informatie en inzichten. Ik voel me nu zekerder om echt aan de slag te gaan. Het voelt als een vliegende start.”
Ook het effect op het eigen werk komt naar voren: “Ik ben zelf nieuw in deze sector en vond het een fijne kennismaking. Ze gaven een goed beeld van hoe het werkveld is ontstaan en met welke uitdagingen je te maken kunt krijgen.”
In sommige gevallen leverde de evaluatie niet alleen individuele inzichten op, maar ook organisatorisch resultaat: “Gedurende de dag kregen we diverse opdrachten die steeds verder werden uitgewerkt. Aan het eind volgde een evaluatie. Dat leverde niet alleen bewustwording op, maar ook een waardevolle opfrissing van kennis. We hebben nu als organisatie weer een gedeeld en actueel beeld.”

Organisatie en Administratie

De referenten die hier zicht op hebben, zijn (zeer) positief over de organisatie en administratieve afhandeling van de trainingen. Inschrijvingen verlopen soepel, communicatie is helder en vragen worden snel beantwoord.
Een respondent vertelt: “De organisatie en administratie waren goed geregeld. Ik had op een gegeven moment een vraag en daar werd snel en adequaat op gereageerd.” Ook de bereikbaarheid wordt gewaardeerd: “Als ik bel, wordt er opgenomen of ik word snel teruggebeld. Ook de PE-punten zijn goed geregeld.”
Voor veel referenten verloopt het contact met de organisatie laagdrempelig en prettig, mede doordat er soms al een bestaande relatie is via andere dienstverlening. Zoals een respondent opmerkt: “Het contact met de organisatie en administratie verloopt makkelijk. Dat komt deels ook doordat we via de advieslijn al zakelijke diensten bij hen afnemen.”
Ook praktische zaken, zoals inschrijving en facturering, leveren geen problemen op. Een geïnterviewde zegt hierover: “De inschrijving verliep soepel en de communicatie was duidelijk. Over de facturering heb ik niets gehoord, dus ik ga ervan uit dat dat goed is gegaan.” Een ander vat het eenvoudig samen: “Alles was goed geregeld. Zelf heb ik verder weinig contact gehad, maar wat ik heb meegemaakt verliep soepel.”

Relatiebeheer

De ervaringen met relatiebeheer zijn wisselend. Een deel van de referenten geeft aan dat er regelmatig contact is met adviseurs, meestal in het kader van lopende adviestrajecten of periodiek overleg. In die gevallen wordt de relatie als professioneel en goed onderhouden ervaren. Zoals een respondent verwoordt: “We hebben elk kwartaal overleg met onze adviseurs, en daarin wordt goed doorgevraagd en blijven we op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.” Een ander vult aan: “Er is zeker sprake van relatiebeheer. We hebben zo’n twee tot drie keer per jaar contact en dat wordt duidelijk en prettig gecommuniceerd.”
Voor organisaties die gebruikmaken van de adviesdiensten van Thésor is relatiebeheer vaak vanzelfsprekend geïntegreerd. Een referent merkt op: “Via hun adviesdiensten is er eigenlijk altijd een vorm van relatiebeheer. We blijven regelmatig met elkaar in contact.”
Andere respondenten geven aan dat er geen sprake is van actief relatiebeheer, maar dat zij daar ook geen behoefte aan hebben. Zoals een geïnterviewde zegt: “Er is niet echt sprake van relatiebeheer, maar ik weet ze wel te vinden als het nodig is. Ik heb daar verder ook geen behoefte aan.”
De respondenten in deze laatste groep hebben geen waardering toegekend aan dit onderdeel, omdat het voor hen niet van toepassing was.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten die hier zicht op hebben, beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding van de training als positief. Enkele respondenten noemen de prijs aan de hoge kant, maar vinden deze uiteindelijk passend bij de inhoud en opzet van het programma.
Zoals één referent aangeeft: “Ik vind alle trainingen vrij prijzig, maar deze was wel marktconform. Bovendien heb ik hem zelf niet betaald, dus dat scheelt.” Een ander vertelt: “In eerste instantie vond ik de training aan de prijzige kant, maar doordat het programma later nog werd uitgebreid en gezien het aantal deelnemers, vond ik het uiteindelijk goed in verhouding.”
Verschillende respondenten geven aan dat de investering gerechtvaardigd is door de opbrengst. “Het kost wat, maar je krijgt er ook echt iets voor terug,” aldus een deelnemer. Een ander verwoordt het als volgt: “De prijs ligt rond het gemiddelde, maar ik vond het het geld waard.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over de gevolgde opleiding en de samenwerking met Thésor. De opleiding wordt ervaren als inhoudelijk sterk, goed georganiseerd en direct toepasbaar in de dagelijkse praktijk. Alle respondenten geven aan dat zij de training zouden aanbevelen aan anderen.
Een referent verwoordt het als volgt: “Alles is aan bod gekomen en er zijn veel goede praktijkvoorbeelden gegeven. Het waren twee intensieve dagen, maar goed te doen.” Ook het maatwerk wordt nadrukkelijk gewaardeerd. Een respondent merkt op: “Ik ben heel tevreden over deze training, vooral omdat het echt klantspecifiek is gemaakt, op basis van onze laatste treasuryrapportage. Daardoor kunnen we nu in ons interne overleg ook meer de diepte in.”
De rol van de docenten draagt sterk bij aan de positieve ervaring. Meerdere referenten noemen hun deskundigheid, betrokkenheid en enthousiasme als onderscheidende factoren. “Wat er voor mij echt uitsprong, waren de twee trainers. Ze waren enthousiast, betrokken en wisten de groep echt mee te nemen,” aldus een deelnemer. Een ander vult aan: “Het feit dat er twee docenten waren, maakte het boeiend en leerzaam.”
Ook de samenwerking met de organisatie wordt als prettig en professioneel ervaren. Zoals een respondent aangeeft: “Ze zijn goed bereikbaar, reageren snel en ik werk graag met hen samen.”
Kortom, de algehele tevredenheid is hoog. De trainingen worden als leerzaam, goed verzorgd en relevant ervaren. De samenwerking met Thésor wordt gekenmerkt door deskundigheid en klantgerichtheid. Verbeterpunten worden niet genoemd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Thésor op 19-01-2026.

Algemeen

Thésor is al meer dan vijfentwintig jaar gespecialiseerd in treasury en richt zich met name op kapitaalintensieve maatschappelijke organisaties zoals woningcorporaties, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, nutsbedrijven en decentrale overheden. Vanuit deze duidelijke sectorfocus ondersteunt Thésor haar opdrachtgevers bij het professionaliseren van hun treasuryfunctie. Daarbij treedt de organisatie op als onafhankelijk sparringpartner en treasuryadviseur en begeleidt zij zowel strategische als operationele treasuryvraagstukken. De missie van Thésor is het versterken van financieel gezonde organisaties die bijdragen aan een sterke en stabiele publieke sector. Deze missie vertaalt zich in een combinatie van hoogwaardige advisering, langdurige samenwerkingsrelaties en een uitgebreid trainingsaanbod. De trainingen zijn gericht op het verbreden en verdiepen van sectorgerichte treasurykennis en kenmerken zich door een sterke koppeling tussen theorie en praktijk, waarbij deelnemers ruime gelegenheid krijgen om eigen vraagstukken en casuïstiek in te brengen. Hierdoor wordt ook binnen het open opleidingsaanbod maatwerk gerealiseerd. Thésor onderscheidt zich door haar onafhankelijke positie, diepgaande kennis van de maatschappelijke sectoren, de praktische insteek van haar dienstverlening en de integratie van advies en opleiding binnen één organisatie.

Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening en het opleidingsaanbod van Thésor wordt geborgd door een sterke focus op inhoudelijke relevantie en aansluiting bij de praktijk van de deelnemers. Opleidingen en trainingen worden continu doorontwikkeld en aangepast aan actuele marktontwikkelingen, veranderende wet- en regelgeving en signalen uit de sector. Alle trainingen worden verzorgd door treasuryadviseurs die in dienst zijn van Thésor en dagelijks actief zijn in de praktijk, waardoor zij goed op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen en vraagstukken binnen de sector. De trainers combineren inhoudelijke deskundigheid met didactische vaardigheden en zijn geselecteerd op hun motivatie om kennis over te dragen. Binnen de organisatie vindt regelmatig inhoudelijk overleg plaats en wordt kennis gedeeld, onder meer door co-trainerschap en onderlinge afstemming. Daarnaast is er ruimte voor verdere professionalisering via opleidingsbudgetten. De Cedeo-erkenning en de mogelijkheid voor deelnemers om PE-punten te registreren onderstrepen de geborgde kwaliteit van het opleidingsaanbod. Evaluaties van trainingen worden structureel besproken en gebruikt om het aanbod verder te verbeteren.

Continuïteit

Thésor opereert in een duidelijke niche binnen de treasury-markt en wordt door haar klanten gezien als een deskundige en betrouwbare partner. De combinatie van hoogwaardige advisering, inhoudelijk sterke trainingen en een hoge mate van maatwerk draagt bij aan langdurige relaties met opdrachtgevers en een stabiele positie in de markt. De organisatie beschikt over een team van ervaren professionals en heeft in de afgelopen jaren een sterke reputatie opgebouwd binnen de maatschappelijke sectoren waarin zij actief is. Op basis van de positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het bezoek verkregen informatie kan worden vastgesteld dat de continuïteit van de dienstverlening, waaronder het open opleidingsaanbod, voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Thésor volgt ontwikkelingen in de markt actief en vertaalt deze naar haar dienstverlening en opleidingsaanbod. Het actuele trainingsaanbod wordt gepubliceerd op de website, die recent is vernieuwd en continu wordt bijgehouden. Daarnaast onderhoudt Thésor actief contact met haar doelgroep via onder meer LinkedIn en gerichte communicatie richting specifieke sectoren. Maandelijks publiceert de organisatie de nieuwsbrief Marktperspectief, waarin actuele markt- en renteontwikkelingen worden besproken en waarin tevens aandacht wordt besteed aan het trainingsaanbod. Door deze combinatie van actieve marktmonitoring, gerichte communicatie en inhoudelijke actualiteit sluit Thésor haar dienstverlening nauw aan bij de behoeften en doelstellingen van haar klanten en blijft zij zichtbaar en relevant binnen haar doelgroep.

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