

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Timon

15-06-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Timon vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. <b>ACHTERGROND .....</b>	<b>1</b>
2. <b>CRITERIA .....</b>	<b>1</b>
3. <b>METHODE .....</b>	<b>1</b>
4. <b>PROCEDURE .....</b>	<b>2</b>
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②					
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

② Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.

③ Tien referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen verzorgd door Stichting Timon (hierna: Timon) hebben tien medewerkers van Timon hun medewerking verleend.

Respondenten zijn positief tot zeer positief over het voortraject en de wijze waarop de inschrijving is georganiseerd. Meerdere geïnterviewden geven aan dat het aanmelden eenvoudig verloopt via de online leeromgeving. Een respondent beschrijft: "Wij werken met de online omgeving van Pro Academy en daarin kan ik eigenlijk alles regelen. Ik schrijf me daar eenvoudig in en alle documenten staan overzichtelijk klaar." Daarbij wordt het als prettig ervaren dat ook eerder behaalde certificaten en aanvullende documenten digitaal beschikbaar blijven.

Verschillende referenten noemen daarnaast dat de informatievoorziening vooraf duidelijk en overzichtelijk is ingericht. Een geïnterviewde merkt op: "We waren op zoek naar praktische handvatten om ons team verder te scholen. De informatie over de opleiding staat duidelijk beschreven in de online leeromgeving. Daarnaast kennen wij de trainer al en die kon vooraf goed uitleggen wat wij van het traject konden verwachten."

Naast de positieve ervaringen merkt één respondent op dat het soms langere tijd duurt voordat een training daadwerkelijk wordt aangeboden.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma wordt door de respondenten als duidelijk en overzichtelijk omschreven. Een respondent beschrijft dat de opleiding in de portal helder stond toegelicht, inclusief de inhoud van het programma en de verwachtingen rondom voorbereiding en opdrachten. Een geïnterviewde geeft aan: "Het programma wordt met een korte toelichting beschreven, maar dat is voor mij voldoende om een goed beeld van de training te krijgen."

Daarnaast noemen meerdere respondenten dat het opleidingsprogramma wordt ondersteund met voorbereidende opdrachten, e-learningmodules en achtergrondinformatie. Een referent vertelt: "Vooraf hebben wij eerst een verplichte e-learning gevolgd. Die vond ik erg prettig opgebouwd, met verschillende pijlers, opdrachten en filmpjes waarbij je tussendoor vragen moest beantwoorden. Dat werkte heel goed en zorgde ervoor dat je actief met de stof bezig bleef."

Ook geven verschillende geïnterviewden aan dat naast de trainingdagen aanvullende opdrachten onderdeel uitmaken van het traject. Respondenten waarderen het dat vooraf duidelijk wordt gecommuniceerd welke voorbereiding van deelnemers wordt verwacht en welke opdrachten gedurende het traject uitgevoerd moeten worden.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen wordt door de meeste respondenten als interactief, praktijkgericht en afwisselend ervaren. Verschillende referenten waarderen met name de combinatie van theorie, oefeningen en praktijkgerichte werkvormen. Zo beschrijft een geïnterviewde dat eerst theorie werd behandeld, waarna deelnemers in tweetallen praktijksituaties oefenden en deze gezamenlijk bespraken. Volgens deze respondent werkte dit "echt supergoed", omdat deelnemers direct leerden hoe de methodiek in de praktijk toegepast kon worden. Ook de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen wordt door meerdere respondenten genoemd als sterk onderdeel van de trainingen.

Daarnaast wordt de sfeer binnen de groepen positief beoordeeld. Een respondent vertelt dat iedereen tijdens de bijeenkomsten aan het woord komt en dat gebruik wordt gemaakt van filmpjes, muziek, verhalen en casuïstiek. Andere geïnterviewden noemen dat de trainingen leerzaam en dynamisch zijn opgebouwd, mede door het gebruik van beeldmateriaal, trainingsacteurs en interactieve opdrachten. Tegelijkertijd plaatsen enkele respondenten kanttekeningen bij de aansluiting op de verschillende ervaringsniveaus binnen de groepen. Een geïnterviewde merkt op dat deelnemers uiteenlopende achtergronden en niveaus hebben, waardoor het voor docenten lastig is om voldoende differentiatie aan te brengen. Vanuit haar ervaring binnen de ambulante spoedzorg vond zij bepaalde onderdelen daardoor minder prikkelend. Ook wordt genoemd dat vooraf beter geïnventariseerd zou kunnen worden welke voorkennis deelnemers hebben, zodat de inhoud beter kan aansluiten op de behoeften van de groep.

Daarnaast geeft één respondent aan dat sommige deelnemers tijdens de training overleg voerden over spoedhulp in de trainingsruimte, wat als onrustig werd ervaren. Deze geïnterviewde had liever gezien dat dergelijke gesprekken buiten de trainingsruimte plaatsvonden.

### **Opleiders**

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door Timon worden ingezet. Tachtig procent van de respondenten geeft hierbij zelfs de hoogst mogelijke score. Meerdere geïnterviewden omschrijven de trainers als deskundig, toegankelijk en sterk gericht op de dagelijkse praktijk. Een respondent merkt op: "De docenten vind ik heel kundig. Ze komen duidelijk uit de praktijk, werken prettig samen en vullen elkaar goed aan." Daarbij stellen verschillende referenten het op prijs dat opleiders veel praktijkvoorbeelden gebruiken, waardoor de lesstof herkenbaar en goed toepasbaar blijft.

Ook de open en betrokken houding van de trainers wordt regelmatig als pluspunt genoemd. Een geïnterviewde beschrijft dat docenten actief deelnemen aan de training en persoonlijke ervaringen delen tijdens de bijeenkomsten. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat trainers goed luisteren, passende vragen stellen en in staat zijn een veilige en vertrouwde sfeer binnen de groep te creëren.

Verschillende referenten zijn daarnaast positief over de didactische vaardigheden van de opleiders. Een respondent vertelt dat de docenten de stof helder uitlegden en voldoende ruimte boden voor oefening en verdieping. Een andere geïnterviewde noemt specifiek de combinatie van verschillende expertises binnen het docententeam. Zo vertelt deze respondent dat één trainer vooral sprak vanuit eigen culturele ervaringen, terwijl de andere trainer als gedragswetenschapper meer de inhoudelijke toelichting verzorgde.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten als verzorgd, praktisch en ondersteunend ervaren. Een respondent vertelt dat tijdens de training werd gewerkt met “een PowerPointpresentatie, filmpjes, opdrachten en een werkboek”, wat volgens deze geïnterviewde goed aansloot bij de interactieve opzet van de bijeenkomsten.

Meerdere referenten geven daarnaast aan dat opdrachten en ondersteunend materiaal vooraf beschikbaar werden gesteld ter voorbereiding op de training. Ook wordt positief benoemd dat documenten en aanvullende informatie overzichtelijk beschikbaar staan in de online leeromgeving en gedurende het traject eenvoudig terug te vinden zijn.

Verschillende geïnterviewden noemen daarnaast specifieke materialen die binnen de training als waardevol worden ervaren. Zo beschrijft een respondent dat gewerkt werd met “een goed boek en een familiespel met een dobbelsteen”, waarmee gesprekken op een laagdrempelige manier konden worden gevoerd. Een andere geïnterviewde noemt het boekje Beschermjassen en merkt op: “Ik was eigenlijk vergeten dat ik dit had ontvangen, maar ik ga het nu weer nalezen.”

### **Accommodatie**

De accommodatie wordt door de werkgever zelf geregeld en is daarom niet specifiek uitgevraagd tijdens het onderzoek. Wel plaatsen twee respondenten enkele kanttekeningen bij de locatie. Eén geïnterviewde geeft aan: “Ik vond het jammer dat de locatie in Amsterdam was. Vooral op de terugweg stond ik vaak lang in de file. Een centralere locatie, bijvoorbeeld in Zeist, zou voor mij prettiger zijn geweest.”

Een andere respondent omschrijft de locatie eveneens als minder praktisch en merkt op: “De locatie in Amsterdam vond ik wat onhandig. We mochten niet lunchen in de ruimte waar de lessen werden gegeven en er was eigenlijk geen goede alternatieve ruimte beschikbaar.”

### **Natraject**

Het natraject bestaat volgens de respondenten uit evaluatiemomenten, eindopdrachten, certificering en in sommige gevallen terugkombijeenkomsten of intervisiemomenten. Meerdere geïnterviewden geven aan dat zij na afloop een evaluatieformulier ontvangen en een certificaat behalen.

Ook de inhoudelijke afronding van het traject wordt regelmatig benoemd. Verschillende referenten geven aan dat zij een eindopdracht of casus moesten uitwerken waarin de lesstof werd toegepast. Een geïnterviewde vertelt: “Het achtergrondmateriaal en uitleg over het fasen model heb ik gebruikt bij de verslaglegging van de eindopdracht.”

Daarnaast waarderen meerdere respondenten de mogelijkheid om ervaringen met elkaar uit te wisselen tijdens terugkombijeenkomsten of evaluatierondes. Een respondent beschrijft dat deelnemers gezamenlijk bespraken wat zij uit de training meenamen en welke leerpunten voor hen het belangrijkste waren. Ook binnen teams werd volgens enkele geïnterviewden regelmatig besproken hoe de methodiek verder toegepast kon worden binnen de eigen werkomgeving.

Tegelijkertijd zijn niet alle respondenten volledig positief over het natraject. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score, omdat de afrondende opdracht volgens haar deels voelde als “droogzwemmen”. Hoewel zij begrijpt dat praktijkleren binnen een opleiding beperkt mogelijk is, had zij meer behoefte aan concrete praktijkervaring of begeleiding. Daarnaast noemt deze respondent dat zij meerdere keren moest nabellen voordat haar opdracht werd nagekeken en dat zij uiteindelijk weinig of geen inhoudelijke feedback heeft ontvangen. Het certificaat was uiteindelijk wel beschikbaar in het systeem, maar het proces daarnaartoe werd als omslachtig ervaren.

Ook een andere respondent kijkt minder positief terug op de terugkomdag. Zij geeft aan: “Er waren maar twee deelnemers aanwezig. Het was leuker en waardevoller geweest als de hele groep erbij was geweest.” Deze geïnterviewde noemt daarnaast dat de training werd afgesloten met een intervisiemoment, een ronde met tops en tips en een online evaluatieformulier. Ook geeft zij aan vooral te hebben geleerd dat communicatie per cultuur kan verschillen en dat je je manier van benaderen daarop kunt aanpassen. Volgens deze respondent had de training beter gepast binnen het eigen team, omdat het een persoonlijk onderwerp betreft waarbij meer aandacht mogelijk is voor de behoeften van deelnemers.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie worden door de meeste respondenten als duidelijk, efficiënt en overzichtelijk ervaren. Een respondent merkt op: “Ik vind de organisatie en administratie echt heel goed geregeld.” Daarbij wordt het gewaardeerd dat inschrijvingen, bevestigingen en evaluatieformulieren digitaal beschikbaar zijn.

Ook de communicatie rondom de trainingen wordt positief beoordeeld. Een referent beschrijft dat contact met de opleidingscoördinator laagdrempelig verloopt via e-mail en dat vragen snel worden beantwoord.

Verschillende respondenten noemen daarnaast dat het digitale systeem goed inzicht biedt in beschikbare trainingen, verplichte scholing en afgeronde onderdelen. Een geïnterviewde vertelt dat zij via haar scholingsprofiel eenvoudig kan zien welke trainingen nog gevolgd moeten worden. Ook wordt benoemd dat trainers kunnen volgen welke onderdelen van de e-learning door deelnemers zijn afgerond.

Naast de positieve ervaringen wordt ook een praktisch aandachtspunt genoemd. Zo geeft een respondent aan dat een training van anderhalve dag volgens haar beter in één volledige trainingsdag aangeboden kan worden, omdat dit minder belastend is voor de planning.

### **Relatiebeheer**

Verschillende geïnterviewden geven aan dat er een breed en toegankelijk opleidingsaanbod beschikbaar is. Daarbij wordt het gewaardeerd dat medewerkers suggesties kunnen doen voor aanvullende trainingen en dat er mogelijkheden bestaan om via een opleidingsbudget externe opleidingen te volgen.

Ook de communicatie rondom het aanbod wordt positief beoordeeld. Referenten geven aan dat trainingen via verschillende kanalen onder de aandacht worden gebracht. Daarnaast stellen meerdere respondenten het op prijs dat het aanbod regelmatig wordt vernieuwd en aangepast aan actuele ontwikkelingen binnen de praktijk.

Meerdere geïnterviewden noemen dat zij in de loop der jaren al veel trainingen hebben gevolgd en dat er voldoende ontwikkelmogelijkheden beschikbaar blijven.

Naast de positieve ervaringen worden ook enkele neutralere opmerkingen gemaakt. Een respondent geeft aan dat het externe aanbod soms wat standaard aanvoelt en minder verdieping biedt. Een andere geïnterviewde merkt op dat de inhoud van trainingen wel duidelijk beschreven staat, maar dat trainingsdata niet zichtbaar zijn. Deze respondent zou het prettig vinden wanneer data eerder beschikbaar worden gesteld, zodat trainingen beter aansluiten op de eigen planning.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Dit onderwerp is niet specifiek besproken, omdat het interne trainingen betreft die door de werkgever worden gefaciliteerd.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De referenten geven Timon een hoge score in hun eindoordeel en zijn overwegend positief tot zeer positief over de gevolgde trainingen. Verschillende geïnterviewden geven aan dat de trainingen goed aansluiten op de dagelijkse praktijk en bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling, methodisch handelen en zelfreflectie. Een respondent merkt op: “De opleiding heeft ervoor gezorgd dat ik de methode meer in mijn vingers heb gekregen. Je weet beter welke stappen je moet doorlopen en krijgt meer structuur in je hoofd. Vooral het praktische oefenen en het werken met eigen casuïstiek hebben daaraan bijgedragen.”

Daarnaast worden de deskundigheid van de docenten, de veilige sfeer binnen de groepen en de praktijkgerichte oefeningen regelmatig genoemd als sterke punten van het traject.

Ook het gezamenlijk leren binnen teams wordt door verschillende respondenten als waardevol ervaren. Een geïnterviewde vertelt: “Met name het bewust stilstaan bij waar het wringt en daar samen zorgvuldig over sparren, is mij echt bijgebleven.” Een andere respondent noemt dat de training sterk heeft bijgedragen aan meer zelfinzicht en bewustwording van de invloed van de eigen achtergrond en opvoeding.

Tegelijkertijd worden door enkele respondenten verbeterpunten genoemd. Zo geeft een geïnterviewde aan dat de inhoud uiteindelijk minder goed aansloot op haar dagelijkse werkzaamheden en dat een meer op maat ingerichte teamtraining mogelijk beter passend was geweest. Ook wordt benoemd dat trainingen beter afgestemd zouden kunnen worden op verschillen in ervaringsniveau tussen deelnemers en dat de communicatie over beschikbare trainingsdata duidelijker kan verlopen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting Timon op 15-06-2026.

### Algemeen

Stichting Timon is een bevolgen organisatie die al meer dan dertig jaar kinderen, jongeren, jongvolwassenen en hun gezinnen ondersteunt bij problemen rondom opvoeden en opgroeien. Vanuit de missie om samen te werken aan hoop en herstel van het gewone leven biedt Timon specialistische jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en begeleiding naar zelfstandigheid en volwassenheid. De professionele hulpverlening vindt haar motivatie en inspiratie in de christelijke levensovertuiging, waarbij hulp wordt geboden aan iedereen, ongeacht achtergrond of geloofsovertuiging. Timon is actief in onder meer de regio's Amsterdam, Rotterdam-Rijnmond, Utrecht en Zeeland en werkt intensief samen met gemeenten, onderwijsinstellingen, GGZ-organisaties, welzijnsorganisaties, politie, justitie en andere ketenpartners. De organisatie biedt een breed palet aan hulpvormen, waaronder ambulante begeleiding, pleegzorg, crisiszorg, beschermd wonen, begeleiding van tienermoeders en onderwijszorgarrangementen. Timon investeert daarnaast nadrukkelijk in de professionele ontwikkeling van medewerkers door middel van een uitgebreid intern opleidingsaanbod. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de trainingen met een open inschrijving.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Stichting Timon. De organisatie ziet deskundige en goed toegeruste medewerkers als een belangrijke voorwaarde voor het bieden van effectieve hulpverlening. Interne trainingen worden verzorgd door ervaren gedragswetenschappers, hulpverleners en vakspecialisten die hun kennis en praktijkervaring actief delen met collega's. Nieuwe medewerkers volgen een zorgvuldig inwerkprogramma en krijgen begeleiding van een buddy en coachingsgesprekken in het eerste jaar. Trainers worden geselecteerd op inhoudelijke expertise en didactische vaardigheden en nemen deel aan train-de-traineractiviteiten om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. De kwaliteit van trainingen wordt continu bewaakt via evaluaties van deelnemers, waarbij zowel inhoud als didactische kwaliteit worden beoordeeld. De uitkomsten vormen onderdeel van de kwaliteitscyclus en worden gebruikt om trainingen en trainers verder te verbeteren. Een deel van het opleidingsaanbod is gekoppeld aan SKJ-registratie en accreditatie-eisen. Daarnaast sluit het aanbod nauw aan op de zorgconcepten en expertisegebieden binnen Timon. Iedere twee jaar wordt beoordeeld of het opleidingsaanbod nog aansluit bij de strategische doelstellingen, ontwikkelingen in de jeugdzorg en de behoeften van medewerkers en organisatie.

### Continuïteit

Als maatschappelijke netwerkorganisatie beschikt Stichting Timon over een stevige positie binnen het jeugdzorglandschap. De organisatie werkt al jarenlang samen met gemeenten, onderwijsinstellingen, zorgorganisaties, kerken en maatschappelijke partners en beschikt over een breed netwerk van professionals, vrijwilligers en pleegouders. Door deze sterke regionale en landelijke verankering weet Timon de benodigde expertise en capaciteit duurzaam aan zich te binden. De vraag naar specialistische jeugdhulp blijft groot, waardoor de organisatie zich blijft ontwikkelen en investeren in innovatie, kwaliteit en personeelsontwikkeling. Tegelijkertijd blijft Timon inspelen op veranderingen binnen wet- en regelgeving, financiering en maatschappelijke ontwikkelingen. Op basis van de verstrekte informatie 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 beschikt over een kwalitatief sterk en breed opleidingsaanbod dat nauw aansluit op de dagelijkse praktijk van de jeugdhulpverlening. De organisatie volgt ontwikkelingen binnen de sector actief en vertaalt deze naar nieuwe trainingen, leerlijnen en leerinterventies. Daarbij is een duidelijke beweging zichtbaar naar blended leren, waarbij kennis en theorie steeds vaker digitaal worden aangeboden en fysieke bijeenkomsten vooral worden benut voor verdieping, reflectie en praktische toepassing. Via een eigen leeromgeving wordt inzichtelijk gemaakt welke trainingen medewerkers hebben gevolgd en welke ontwikkelstappen nog nodig zijn binnen hun functie of zorgconcept. Teammanagers spelen hierin een actieve rol en bespreken de voortgang en ontwikkelbehoeften met medewerkers. HR en de opleidingsafdeling onderhouden nauw contact met de organisatie om nieuwe leerbehoeften tijdig te signaleren. Thema's als agressiehantering, geweldloos verzet, traumasensitief werken, samenwerking met gezinnen en professionele weerbaarheid krijgen daarbij steeds meer aandacht. Daarnaast investeert Timon in persoonlijke ontwikkeling, leiderschap en gespreksvaardigheden om medewerkers breed inzetbaar te houden. Op deze manier blijft Stichting Timon met innovatie en opleidingen werken aan de duurzame professionalisering van haar medewerkers en de kwaliteit van haar dienstverlening.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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