

Klanttevredenheidsonderzoek

NR Governance

22-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NR Governance 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
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	30%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
- ③ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen uit het open aanbod van NR Governance hebben tien referenten deelgenomen. Vrijwel alle geïnterviewden zijn via collega's of kennissen geattendeerd op de verschillende trainingen voor commissarissen van NR Governance.

Enkele tevreden referenten legden uit waarom zij voor NR Governance hebben gekozen. Een van hen zei dat hij op aanbeveling van iemand anders deze opleiding heeft gekozen. Daarbij heeft hij naar alternatieven gekeken, maar hij vond deze opleiding qua kosten enigszins in het midden en qua inhoud vergelijkbaar met de duurdere alternatieven. Een andere referent gaf aan dat de reden waarom zij voor deze nascholing heeft gekozen, is omdat NR Governance goede bijeenkomsten organiseert. Daarnaast sprak de naam van de trainer, die een actueel onderwerp behandelde, haar bijzonder aan. Een derde referent benadrukte dat een groot deel van dit soort opleidingen gericht is op basiskennis, waar hij niet naar op zoek was. Hij zocht naar een opleiding voor toezichthouders met meer ervaring, die hem kon helpen om zichzelf te verbeteren. Een kennis van hem heeft hem enthousiast gemaakt voor deze opleiding.

Afhankelijk van de gekozen opleiding verliep de inschrijving veelal door middel van een intakegesprek en/of door het indienen van een CV en een vragenlijst. Voor bijna alle referenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop NR Governance het voortraject vormgeeft. Eventuele vragen werden duidelijk beantwoord en de snelheid van de inschrijving werd als goed ervaren.

Eén geïnterviewde heeft een waardering gegeven van noch tevreden noch ontevreden: “Eén reactie op mijn inschrijving liet lang op zich wachten. Ik heb twee keer een herinneringsmail gestuurd. Uiteindelijk heb ik toch een bericht ontvangen dat de opleiding zou starten. Het zou prettiger zijn geweest als zij eerder een mail hadden gestuurd met een uitleg voor de vertraging.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door NR Governance is verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Er werd verteld dat het programma er duidelijk uitzag: “Vooraf heb ik een schema gekregen met wie wat zou doen, plus een introductie. Dit was heel helder. Het brede programma richtte zich niet alleen op de theorie, maar ook op meerdere pijlers zoals kennis, persoonlijke eigenschappen, intervisie en casuïstiek.”

Sommige geïnterviewden benoemden nog enkele verbeterpunten: “Achteraf gezien had de brochure duidelijker kunnen vermelden dat de opleiding vooral gericht is op publieke instellingen en minder op toezicht bij commerciële bedrijven.” “Uiteindelijk vond ik dat de context beter uitgelegd had kunnen worden, zoals de sfeer en het verwachte kennisniveau.” Een andere referent voegde nog toe: “Het opleidingsprogramma was op zich duidelijk; de modules waren goed beschreven. Enkele modules, zoals financieel management en positionering, hadden echter ruimer toegelicht kunnen worden, omdat mij vooraf niet helemaal duidelijk was wat er precies behandeld zou worden.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop NR Governance de verschillende trajecten heeft uitgevoerd. Vijftig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Bij vrijwel alle referenten heeft de uitvoering aan de verwachtingen voldaan, hoewel er soms ook verbeterpunten werden benoemd.

De tevreden geïnterviewden vertelden: “De uitvoering was zeer waardevol. We werden echt aan het werk gezet met werkvormen zoals rollenspellen en groepsopdrachten, en de eindopdracht was individueel. Voorafgaand aan elke module moest je diverse stukken lezen, die dan ook weer werden gebruikt tijdens de sessie. Het groepsproces was mooi om te zien.” Een andere geïnterviewde gaf aan: “De uitvoering was laagdrempelig, interessant en inspirerend met mensen uit verschillende organisaties. Ik vond het interactieve aspect fijn, vooral in groepjes. Het gaf inzicht in de verschillende dilemma’s die overal spelen.”

Verbeterpunten liggen op diverse vlakken volgens meerdere referenten: “Een van de onderwerpen dat behandeld werd, omvatte naar mijn mening te veel stof in te korte tijd. Daarnaast was de docent voornamelijk aan het zenden, waardoor ik het minder goed heb onthouden.” Een andere geïnterviewde merkte op: “Iedereen moest een eigen casus indienen, maar daar had ik meer diepgang van verwacht. Wat ik miste, was dat er geen tijd en ruimte was om te bespreken wat je met de opgedane kennis zou doen.” Weer een andere referent zei: “De volgorde van sommige workshops zou ik anders indelen, omdat de stof te droog was voor het einde van de dag. Daarnaast zou ik het prettig hebben gevonden als er meer tijd was gereserveerd om eigen casussen te bespreken.”

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door NR Governance worden ingezet. Eén geïnterviewde merkte op dat “de docenten bevolgen waren” en dat “één docent echt de tijd nam om binnen de groep te inventariseren wat de deelnemers wilden bereiken, wat achteraf bleek bij te dragen aan de doelen.” Andere referenten vonden de docenten “duidelijk, energiek en deelden veel eigen ervaringen.”

Eén geïnterviewde beschreef één docent als “zeer gedreven en vertelde meer dan alleen de lesstof; hij ging soms buiten de gebaande paden, wat prikkelend was.” Hoewel sommige sprekers minder aansloten bij enkele deelnemers, werd de mix van ervaring en interactie als “zeer goed en open” beoordeeld. Een ander merkte op dat “de manier waarop ze met vragen omgingen en de interactie binnen de groep begeleidden, uitstekend was.” Bovendien vonden de deelnemers het inspirerend dat “ze duidelijk lieten zien dat zaken niet zwart-wit zijn.”

Er werden ook enkele aandachtspunten genoemd. Eén geïnterviewde merkte op dat “de docenten inhoudelijke verhalen brachten en interactie met de zaal wisten te creëren,” maar dat “sommige docenten iets te veel over zichzelf vertelden.” Daarentegen verwoordden anderen hun bezieling voor hun vakgebied zo goed dat het “zeer interessant was.” Soms vond de geïnterviewde de sessie “minder verrassend,” omdat hij al het een en ander over het onderwerp wist.

De sfeer werd door één van de referenten als “veilig” benoemd. De afspraak was dat alles wat binnen de groep wordt besproken, ook binnen de groep blijft. De begeleiders zorgden ervoor dat de discussies goed verliepen. Eén geïnterviewde gaf aan dat er discussies bij waren die voor hem “confronterend maar wel verrijkend” waren.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door NR Governance wordt verschaft, bestaat, afhankelijk van de gevolgde opleiding, uit boeken, PowerPointpresentaties, artikelen en ander verdiepingsmateriaal. Tevreden deelnemers legden uit: “Ik gebruik het ontvangen materiaal nog regelmatig als naslagwerk. Daarnaast zijn er ook diverse achtergrondmaterialen geadviseerd die ik eventueel kan aanschaffen,” en “Vooraf het boekje ‘Zinvol toezien begint met inzicht’ is heel beknopt en duidelijk. Ik sla het nog regelmatig open.”

Een andere tevreden referent was wat genuanceerder: “Het trainingsmateriaal was wat beperkt. Achteraf gezien had ik graag iets gehad waarmee ik mij beter had kunnen voorbereiden op wat er te verwachten viel. Aan de andere kant was de hoeveelheid materiaal voldoende. Er waren verwijzingen naar literatuur die ik afhankelijk van tijd en interesse wel of niet las. Soms waren de sprekers heel interessant, maar ik vond het minder aantrekkelijk om hun dikke boeken te lezen; artikelen waren makkelijker.”

Eén geïnterviewde vertelde dat zij informatie van tevoren kreeg toegestuurd. Alleen leest zij haar mail niet altijd even goed, waardoor zij een keer niet doorhad wat ze moest voorbereiden. “Het is fijn als dit duidelijk benoemd wordt in de header van de mail,” vertelde zij.

Twee referenten waren noch tevreden noch ontevreden en onderbouwden dit als volgt: “Het trainingsmateriaal werd veelal van tevoren gedeeld. Een presentatie werd achteraf niet gedeeld vanwege een promotieonderzoek. Een verbeterpunt zou zijn om vooraf duidelijker te communiceren wat wel en niet nagestuurd zou worden, zodat je zelf ook aantekeningen en foto’s kunt maken. Daarnaast ontving ik soms het opleidingsmateriaal niet tijdig. Een betere norm zou zijn om het materiaal minstens tien dagen van tevoren te ontvangen, vooral gezien de drukbezette agenda’s. Een digitale omgeving zou ook beter zijn, nu moest ik soms mailtjes of mapjes opslaan en printen.” Een andere geïnterviewde voegde nog toe: “Het zou prettig zijn om aan het eind het hele pakket aan trainingsmateriaal digitaal te ontvangen, zodat je het in één keer ergens kunt opslaan.”

Een geïnterviewde heeft geen score gegeven omdat er achteraf alleen wat boeken zijn uitgereikt.

Accommodatie

De accommodaties die door NR Governance worden gebruikt, voldeden grotendeels aan de wensen van de meeste referenten. Dit blijkt uit een aantal tevreden citaten, soms met een kritische noot: “De accommodatie was prima, midden in het land. De ruimte en de catering waren goed verzorgd. ‘s Avonds was er een à la carte diner met allerlei mogelijkheden, ook veganistisch. En aan het eind kregen we nog een lunchpakketje mee voor de terugreis, wat een leuke verrassing was,” vertelde één referent. Een ander merkte op: “Het was een accommodatie in de bossen met een knusse en huiselijke uitstraling. De kamers waren sober maar prima. De ramen van de zaal konden ook opengezet worden.” Daarnaast gaf iemand aan: “De accommodatie was goed en makkelijk bereikbaar. Een klein minpuntje was dat het sanitair vrij klein was, vergelijkbaar met het kenmerk van de locatie zelf.”

Voor sommige geïnterviewden was de reistijd langer als de locatie in de Randstad was. “Een locatie in het midden van het land zou mijn voorkeur hebben,” vertelde één referent. Ook als een zaal op de eerste verdieping is zonder lift, is deze niet voor iedereen goed toegankelijk, benoemde een andere respondent. Het gebrek aan daglicht in de zaal was voor één geïnterviewde de reden om een neutrale score te geven.

Natraject

De verschillende vormgegeven natrajecten stemmen de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Elke opleiding wordt afgesloten met een evaluatie, evenals elke tussentijdse sessie en vaak een certificaatuitreiking. Enkele tevreden reacties, inclusief verbeterpunten, laten zien hoe de referenten de opleiding hebben ervaren: “De eindopdracht leverde goede feedback op, maar kostte meer werk dan verwacht. Het was fijn geweest als ik een spoorboekje had gehad voor het hele traject. Daarnaast is het lastig om een functie te vinden. Achteraf gezien had ik liever ook aandacht gehad voor sollicitatiegesprekken en verwachtingsmanagement,” vertelde één geïnterviewde. Een ander merkte op: “Er was intervisie met andere deelnemers over wat ze van het programma vonden en wat ze eruit gehaald hebben. Ik heb nog contact met de begeleider en een intervisiegroepje dat bijeenkomt. Ook zijn er alumni-bijeenkomsten. De bijbehorende één-op-één sessies met ervaren commissarissen zouden naar mijn mening beter geïntegreerd kunnen worden in het programma en niet na afloop. De reden is dat ik de tijd tussen het gesprek en de opleiding als te groot ervaar.”

Meerdere geïnterviewden deelden wat de opleiding hen heeft gebracht: “een verbreding van mijn netwerk,” “inzicht in mogelijkheden en bevoegdheden van toezichthouders,” “persoonlijke ontwikkeling en reflectie,” en “handvatten om valkuilen te herkennen.”

Twee referenten gaven een neutrale score. De onderbouwing was dat een van hen suggereerde dat het handig zou zijn om de start van de eindopdracht eerder in het programma te plaatsen, zodat je meer tijd hebt. Een ander benoemde dat hij twijfels had over de inhoudelijke kant van de feedback en vond dat er geen discussie over mogelijk was.

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat NR Governance de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail, maar ook voor de vriendelijkheid en de mate waarin ze meedenken. Een geïnterviewde merkte op: “Het is een prima ondersteunende organisatie en administratie, met name hoe het hele proces begeleid wordt door een persoon die voor je klaar staat en je reminders stuurt of je attendeert.” Een andere referent vulde aan: “Ik kreeg telkens een berichtje vooraf over hoe het programma eruitzag.”

Relatiebeheer

Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop NR Governance het relatiebeheer onderhoudt. De referenten vertelden: “Er zijn uitnodigingen voor seminars, congressen en vacaturemailingen. Ze sturen ook rechtstreekse mails als het om belangrijke informatie gaat, wat ik zeer waardeer.” Een andere geïnterviewde zei: “Als er iets is, dan kan ik altijd bellen voor reflectie. Ik voel geen drempel om daar vragen te stellen.” Een andere referent merkte op: “Ik heb onlangs een webinar gevolgd en ik ga ook naar een terugkomdag. Wij, een aantal deelnemers, hebben onderling een app-groep en houden zo contact.” Een andere geïnterviewde voegde nog toe: “Dit is nu nog niet goed vormgegeven want ik ontvang nog niets. Ik ga hier zelf nog achteraan.”

Eén referent is noch tevreden noch ontevreden omdat zij geen respons heeft ontvangen op haar sollicitaties.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van NR Governance. Eén referent had onvoldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en heeft om deze reden geen score toegekend. Hoewel zes geïnterviewden de opleidingen als prijzig ervaren, vinden zij deze wel de moeite waard. Voor één referent was de prijs de reden om het te waarderen met een neutrale score.

Eén respondent gaf aan dat “de prijs-kwaliteitverhouding goed is,” maar merkte op dat het fijn was dat zijn werkgever meebetaalde, omdat het anders “best kostbaar zou zijn.” Hij suggereerde dat het wellicht een idee is om “losse modules tegen een lager tarief te kunnen volgen.” Een ander gaf aan dat “het wel veel geld was, maar als je kijkt naar wat je opbouwt en toepast en de netwerken die je krijgt, is het prima.” Een derde respondent voegde toe: “Als ik het zelf had moeten betalen, zou dat voor mij een drempel zijn.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven NR Governance een hoge score in hun eindoordeel en zijn allen positief tot zeer positief over de opleidingen van het instituut. Als sterke punten die er uitspringen, worden allereerst genoemd de persoonlijke groei en zelfreflectie die de opleiding heeft gebracht door de referenten aan te moedigen kritisch naar hun eigen rol te kijken en hen bredere inzichten te geven. Ten tweede bood de opleiding uitgebreide netwerkmogelijkheden door hen in contact te brengen met mensen uit verschillende sectoren en bedrijven, wat als zeer waardevol werd ervaren. Ten derde heeft de opleiding waardevolle interacties en casuïstiek bespreking mogelijk gemaakt, waarbij de diversiteit aan sectoren en de verschillende kwaliteiten van de deelnemers als verrijkend werden ervaren. Ten slotte leverde de opleiding hoogwaardige docenten en materialen, wat bijdroeg aan een positieve leerervaring.

Eén referent benoemde nog een nieuw verbeterpunt: "Er werd kort stilgestaan bij de EQ-test en het rapport werd toegestuurd, maar er was weinig opvolging. Ik had dit wel meer willen uitwerken en in subgroepen willen bespreken." Andere genoemde verbeterpunten zijn al beschreven bij de voorgaande items.

Alle geïnterviewden bevestigden dat zij de opleidingen van NR Governance aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met NR Governance op 22-07-2024.

Algemeen

NR Governance is een stichting, opgericht in 2002 ter verbetering van het commissariaat, en richt zich op alle facetten van good governance. NR Governance stelt organisaties in staat zich te ontwikkelen en te profileren met integriteit, oorspronkelijkheid en met een duurzaam resultaat. NR Governance biedt daartoe advies, selectie, opleiding en kennis zodat zowel personen als organisaties zich kunnen ontwikkelen en bewijzen, in theorie en in de praktijk en vooral op het snijvlak van die twee. NR Governance werkt samen met experts en organisaties met aantoonbare impact op het vakgebied. Hierbij kan gedacht worden aan werkgevers-, werknemers- en brancheorganisaties, universiteiten, adviesraden en adviesbureaus en richt zich op toezichthoudende functionarissen in de profit sector, zorginstellingen en overheid. Al meer dan twintig jaar zet zij zich in voor de professionalisering van het vak toezichthouden. Een goede beheersing van alle relevante thema's voor integraal toezicht en het op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen zijn essentieel voor de commissaris van nu. Permanente opleidingen en trainingen zijn daarbij een must. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de open opleidingen die door het NR Governance voor deze doelgroep worden verzorgd. Het gesprek met de heer Smits van Waesberghe en mevrouw Van Vliet vond plaats op het kantoor in Den Haag.

Kwaliteit

NR Governance heeft een uitgebreid netwerk voor het delen van kennis en ervaring. Samen met tien adviseurs en circa veertig docenten, allemaal bestuurders of commissarissen, brengt zij met hun praktijkervaring op inspirerende wijze de materie over. Via workshops, masterclasses, leergangen, online activiteiten en een kennisnetwerk wordt kennis gedeeld over corporate governance, wetgeving, finance, risicomanagement, cultuur, gedrag en management. Evaluaties, terugkomdagen, relatiedagen en LinkedIn-groepen meten en waarborgen de kwaliteit van de programma's. NR Governance werkt met kleine groepen, waardoor de interactie met de deelnemers optimaal is. De opleidingsprogramma's worden voortdurend afgestemd op de actualiteit. Dankzij nauwe contacten met zowel toekomstige toezichthouders en bestuurders als ervaren stakeholders en kennispartners, kan NR Governance snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

Continuïteit

De programma's worden zoals eerder vermeld regelmatig aangepast en vernieuwd. Ideeën voor aanpassingen en nieuwe opleidingen komen onder andere van deelnemers via bijvoorbeeld de evaluatieformulieren en van docenten. NR Governance werkt zeer praktijkgericht doordat alle docenten zelf commissaris of toezichthouder zijn. Zij weten dus wat er speelt en wat belangrijk is. Het Cedeo-onderzoek bevestigt wederom de uitstekende kwaliteit, en op basis van de verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit van de open inschrijvingen bij NR Governance voldoende gewaarborgd voor de komende periode.

Bedrijfsgerichtheid

NR Governance blijft in contact met haar deelnemers door het organiseren van alumnbijeenkomsten en webinars. Daarnaast brengen zij regelmatig een nieuwsbrief uit. Deelnemers hebben ook toegang tot een vacatureoverzicht en een kennisbank. Referenten in het onderzoek uiten grote tevredenheid over de inhoudelijke deskundigheid van NR Governance in de uitvoering van de opleidingsprogramma's en de organisatie daaromheen. Deze aspecten krijgen zeer hoge scores. Bovendien wordt de interactie en praktijkgerichtheid van de programma's geprezen. De deelnemers geven aan graag gebruik te maken van de diensten van NR Governance.

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