

# Klanttevredenheidsonderzoek

DeNieuweCommissaris

30-06-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DeNieuweCommissaris vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Opleidingsprogramma③				70%	20%
Uitvoering			30%	50%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			60%	30%	10%
Accommodatie				30%	70%
Natraject④		20%	10%	10%	10%
Organisatie en Administratie		10%	20%	40%	30%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
- ③ Één referent geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Vijf referenten geven geen score op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject, bij DeNieuweCommissaris (hierna DNC genoemd), stemt alle referenten die hier zicht op hebben tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij geen voortraject hebben gehad. Meerdere geïnterviewden geven aan het kennismakingsgesprek als zeer positief te ervaren. Hierover noemt men onder andere: “De persoon met wie ik het gesprek had, triggerde mij op een zodanige manier dat ik daarna besloot de opleiding te gaan doen. Hij gaf een aantal goede argumenten hoe dit traject mij zou kunnen helpen in mijn toekomstige werk als toezichthouder” en “Ik vond het een heel prettig gesprek en de persoon van DNC overtuigde mij over wat de opleiding me kon bieden.” Bijna alle respondenten geven aan dat ze bij de opleiding zijn gekomen op advies van collega’s of andere mensen uit hun netwerk. Men zegt hierover: “Ik hoorde van een kennis dat het een heel laagdrempelige opleiding was die hem veel heeft opgeleverd” en “Mijn partner had de opleiding gedaan en was zeer te spreken over de persoonlijke aanpak en het informele karakter van de opleiding.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) positief over het opleidingsprogramma, zoals het van tevoren naar de deelnemers gecommuniceerd wordt. Men geeft aan: "Het was mij duidelijk wat het programma ging inhouden", "Van DNC kreeg ik overzichtelijke informatie over het traject" en "Ik vond het prettig om te zien welke deelnemers er nog meer meededen, dit gaf mij vertrouwen in de kwaliteit van de opleiding." Daarnaast is men zeer te spreken over de investering van tijd die gevraagd wordt vanuit de opleiding. Zes referenten noemen dit specifiek als een positief punt. Men zegt hierover dat vergelijkbare trajecten bij andere opleidingsinstituten een stuk langer duren wat voor hen meespeelt om voor DNC te kiezen. Meerdere geïnterviewden noemen ook dat zij de combinatie eten en training heel leuk vinden. Men zegt hierover: "Door het eten krijgt de bijeenkomst een informeel karakter, wat ook tijd geeft om de mededeelnemers op een andere manier te leren kennen" en "Een hapje eten samen was echt een toevoeging aan de training, het creëerde een heel open en gezellige sfeer." Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat het te lang geleden was om het zich goed te kunnen herinneren.

### **Uitvoering**

De uitvoering van het opleidingsprogramma wordt door zeven van de referenten beoordeeld met tevreden tot zeer tevreden. Men is vooral te spreken over elementen als groepsgrootte, diversiteit binnen de groep en de interactiemogelijkheden. Daarnaast wordt benoemd dat de informele sfeer erg aanspreekt. Hierover doen deelnemers de volgende uitspraken: "Doordat het een kleine groep was ontstonden er heel open discussies", "Het was een heel gemêleerd gezelschap waardoor ik veel verschillende perspectieven meekreeg over een onderwerp" en "Ik vond het heel prettig dat je veel van andere deelnemers kon leren." Drie respondenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Redenen hiervoor zijn dat men meer informatie had verwacht over de rol als toezichthouder en meer variatie wil in de casussen. Ook een aantal geïnterviewden die tevreden zijn noemen dit als verbeterpunten. Enkele van hen lichten toe: "Ik miste soms wat algemene informatie over de rol als commissaris" en "Wat is eigenlijk 'de nieuwe commissaris' en wat is er nieuw of anders aan? Ik zou eigenlijk wel een hele bijeenkomst willen besteden aan dit topic." Daarnaast geven de referenten aan dat zij graag meer variatie willen in de casussen. Dit wordt ook benoemd door respondenten die een positieve score geven. Hiernaast volgen enkele citaten ter illustratie: "Veel casussen beschreven corporate situaties en die situatie is niet toepasbaar op mijn eigen situatie" en "Ik miste wat actuelere casussen, veel voorbeelden die gegeven werden heb ik eerder gehoord op trainingen." Ondanks de geplaatste opmerkingen zijn alle geïnterviewden erg te spreken over de uitvoering van het programma. Ook de referenten die een neutrale score toekennen noemen naast de verbeterpunten eveneens positieve punten. Men zegt onder andere: "Ik vond het programma heel sterk in elkaar zitten. Door het samen eten, de kleine groep en de begeleiding van de sprekers ontstond er een heel intieme en informele sfeer. Hierdoor ontstonden er echt diepgaande discussies." en "Ik vond het heel sterk dat er verschillende gastsprekers waren, hierdoor krijg je van verschillende experts inzichten."

### **Opleiders**

Uit de gesprekken komt naar voren dat alle geïnterviewden heel positief zijn over de opleiders, men geeft dan ook de score tevreden tot zeer tevreden. Hierin wordt vooral deskundigheid van de sprekers en hun didactische kwaliteiten benoemd. Een aantal referenten licht toe: "Dit waren duidelijk doorwinterde experts die wisten waar ze het over hadden", "Je kon duidelijk merken dat de sprekers ervaring hadden in voor een groep staan" en "Ik was heel blij met het niveau van de sprekers, alle sprekers waren op hun eigen manier zichtbaar heel ervaren." Eén referent noemt dat het wellicht interessant is wanneer er ook een gastsprekers zijn vanuit een andere setting. Hij geeft aan: "Ik had met regelmaat het gevoel dat de opleiding is gericht op stichtingen en corporate organisaties. Ik vond alle sprekers absoluut erg goed, het waren allen doorgewinterde professionals die hun strepen duidelijk hadden verdiend. Echter ik miste soms gebrek aan deskundigheid op het gebied van scale-up en start-up bedrijven, of bedrijven met een minder formele bedrijfscultuur."

### **Trainingsmateriaal**

Zes referenten beoordelen het trainingsmateriaal als neutraal. Men noemt als reden voor deze score dat ze graag meer diepgang en achtergrondinformatie willen, met name over de rol van toezichthouders in het algemeen. Respondenten zeggen hierover: "Ik had graag meer richtlijnen gehad over wat ik kan doen als toezichthouder in verschillende situaties en wat belangrijke facetten zijn waar je rekening mee kan houden", "Ik had graag meer informatie gewild over juridische aspecten die van belang zijn, de informatie die hierover geboden werd vond ik te oppervlakkig" en "Bij het trainingsmateriaal had ik graag meer informatie gewild over hoe je kan handelen in verschillende scenario's die je vaak tegen komt in de praktijk." Daarnaast geven enkele geïnterviewden aan dat het materiaal op een overzichtelijkere manier aangeboden kan worden, hierdoor is het voor hen bruikbaar als naslagwerk. Dit wordt door zowel referenten genoemd die een neutrale score geven als door referenten die tevreden zijn. Enkele citaten ter illustratie zijn: "De informatie werd niet consistent aangeboden, soms ontvingen we meerdere e-mails met huiswerk voor één bijeenkomst. Ik had graag een online omgeving of naslagwerk gehad waarin ik alles per week kon terugvinden", "Ik miste een soort overzicht van de ontvangen informatie. Bijvoorbeeld een map met inhoudsopgave en ook wat algemene informatie over de rol van toezichthouders" en "Ik gebruik de informatie eigenlijk nooit meer omdat ik het te veel werk vind om alles terug te vinden in verschillende losse documenten." Vier respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Geïnterviewden vinden dat het materiaal de juiste hoeveelheid is. Eén persoon licht toe: "Het was prima te doen. Ik had niet het gevoel dat ik teveel tijd kwijt was aan voorbereiding. Het was prima in balans en droeg bij aan de laagdrempeligheid van de opleiding." Daarnaast vinden referenten het prettig dat er in trainingsmateriaal veel casussen zitten. Hierover zegt men: "Ik vond het fijn om verschillende casussen te lezen als voorbereiding. Het sloot perfect aan bij wat we in de bijeenkomst gingen doen" en. "Ik vond de casussen die werden aangeboden als voorbereiding goed gekozen. Het sloot ook mooi aan bij situaties die ik tegenkom als commissaris"

### **Accommodatie**

Over de accommodatie, het eten en de parkeergelegenheid is men erg te spreken. Een aantal uitspraken hierover zijn: "Een heel leuke charmante locatie", "Lekker kleinschalig en intiem" en "Alles aan deze locatie was perfect, van parkeren tot de catering. Ik heb er niks op aan te merken." Door meerdere mensen wordt vooral de kleinschaligheid van de locatie als heel positief ervaren. Eén respondent deelt hierover: "De kleinschaligheid van de locatie was echt een toevoeging aan de training. Wij waren de enige op de locatie en dat droeg bij aan een intieme sfeer. Een perfecte aanvulling die er naar mijn mening ook aan bijdroeg dat er meer open gesprekken werden gevoerd." Verder noemen een aantal referenten specifiek dat ze het eten erg lekker vonden en goed geregeld.

### **Natraject**

De helft van de respondenten geeft geen score over het natraject. Binnen de vijf referenten die wel een score geven, lopen de scores erg uiteen. Acht referenten geven aan dat ze niet echt een natraject hebben ervaren. Vijf van hen zijn van mening dat zij hierom geen score kunnen geven en drie referenten ervaren dit als negatief of neutraal. Ze hadden graag een terugkomdag, vervolg in de vorm van een mailtje, nieuwsbrief of eventueel ander contactmoment met het opleidingsinstituut gehad. Enkele uitspraken hierover zijn: "Ik heb zelf niet heel erg een natraject ervaren, ik vind dit wel echt een gemis. Ik had het juist heel nuttig gevonden als beginnende commissaris om nog contactmomenten te hebben achteraf met andere deelnemers van de training, bijvoorbeeld in de vorm van een terugkom dag" en "Achteraf heb ik eigenlijk nooit meer iets gehoord van DNC. Een nieuwsbrief of ander mailcontact met bijvoorbeeld actuele ontwikkelingen uit het werkveld had ik best interessant gevonden". De twee referenten die het natraject met tevreden of zeer tevreden hebben beoordeeld, vonden het wat summier maar alsnog voldoende. Eén referent zegt hierover: "Ik had zelf niet de verwachting dat er een uitgebreid natraject zou zijn dus vond het prima hoe het was."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie rondom de opleiding wordt over het algemeen positief beoordeeld. Zeven van de referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Men vindt het contact met DNC prettig en professioneel. Enkele uitspraken van deelnemers hierover zijn: "Ik heb niks aan te merken op de organisatie, volgens mij verliep het allemaal heel soepel" en "Er is geen situatie die ik me voor de geest kan halen waar het traject niet professioneel georganiseerd werd". Drie respondenten zijn ontevreden of neutraal. Zij geven aan dat dit voornamelijk te maken heeft met het feit dat veel meetings uitgesteld of verschoven moesten worden vanwege corona maatregelen. De twee deelnemers die een neutrale score geven lichten hierover toe: "Door de lockdown verliep het soms wat chaotisch qua organisatie" en "Ik vond dat het soms een beetje rommelig verliep omdat een aantal meetings werden uitgesteld en dan weer verschoven. Dit heeft natuurlijk ook te maken gehad met de maatregelen maar dat maakte het wel een beetje onrustig." Eén referent was minder tevreden en licht toe: "Ik vind het vervelend dat de bijeenkomsten niet online gehouden kunnen worden en allemaal fysiek moeten worden ingehaald. Door de keuze van DNC om alle meetings live te houden was er ontzettend veel vertraging. Ik vond dat heel vervelend omdat ik wel tijd had vrij gehouden op die momenten voor de training." De geïnterviewden die ontevreden of neutraal scoren op dit onderdeel geven aan dat de verdere organisatie van DNC prima in orde is. Eén persoon zegt hierover: "Als het niet door de chaos van de lockdown was geweest had ik wellicht helemaal tevreden geweest, maar de verplaatsingen van de bijeenkomsten en het feit dat dit niet altijd soepel verliep maken dat ik toch een lagere score geef. Naast de verplaatsingen was alles namelijk prima georganiseerd. Ik heb niks op de verdere organisatie van de DNC aan te merken."

### **Relatiebeheer**

De geïnterviewden zijn allen positief te spreken over het contact met DNC en ervaren dit als heel prettig en persoonlijk. Dit blijkt uit de volgende citaten: "Ik had het gevoel dat ik met alle vragen contact kon opnemen met DNC dit was erg prettig, ook na het traject heb ik nog een paar keer contact gehad", "Ik vond het heel fijn dat er korte lijnen waren met mijn contactpersoon bij DNC, altijd heel prettig en persoonlijk contact" en "Het was heel prettig dat ik bij het missen van een bijeenkomst deze kon inhalen, DNC ging daar heel flexibel mee om." Enkele referenten geven aan dat zij achteraf vanuit de organisatie weinig meer horen. Bijvoorbeeld in de vorm van een nieuwsbrief, terugkomdag of een online platform om in contact te blijven met andere deelnemers. Een aantal uitspraken die deelnemers doen over hoe ze dit liever willen staat hierboven onder het kopje 'Natraject' uitgebreid beschreven. Het gebrek aan het stukje contact na het traject is voor één persoon een reden om een neutrale score te geven. Hij licht toe: "Het is naar mijn mening een gemiste kans vanuit DNC om niet het contact warm te houden. Ik ben erg tevreden over de training en heb zeker wel interesse in een vervolg als die mogelijkheid aangeboden wordt." De behoefte aan meer contact met DNC wordt ook genoemd door een aantal geïnterviewden die een positieve score geven. Men staat zeker open voor informatie over vervolgttrajecten of een nieuwsbrief met actuele ontwikkelingen die relevant zijn voor commissarissen of toezichhouders.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn bijna alle respondenten zeer positief. Eén referent scoort neutraal en geeft aan: "Ik had meer verwacht van de netwerkmogelijkheden die de opleiding beloofde te bieden. Ik vraag me af in hoeverre het doen van deze opleiding mij helpt bij het vinden van baan als commissaris." Een aantal deelnemers noemt dat deze opleiding financieel heel gunstig is. Men zegt hierover: "De kwaliteit van de opleiding oversteeg mijn verwachtingen, vooral het niveau van de gastsprekers heeft mij positief verrast", "Deze opleiding zou ik zeker aanbevelen bij anderen, zeker als je ziet wat wat je er allemaal voor krijgt in verhouding tot de prijs" en "In het begin had ik mijn twijfels over het kleinschalige karakter maar kwalitatief was het zelfs beter dan waar ik op gehoopt had. Ik heb zeker geen spijt van mijn keuze om voor deze opleiding te gaan." Men geeft aan dat vooral de laagdrempeligheid en kleinschaligheid voor hen bijdraagt aan de kwaliteit. Eén respondent zegt hierover: "De kleinschaligheid en de persoonlijke aandacht die je krijgt voor deze prijs maakt dit traject het meer dan waard". Een andere referent over de laagdrempeligheid tot besluit: "De opleiding is weinig tijdsintensief wat het heel laagdrempelig maakt. Het heeft me zeker nieuwe inzichten opgeleverd. Vooral het bespreken van de casussen, het niveau van de discussies en de sprekers waren van hoge kwaliteit".



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over de opleiding als geheel en de samenwerking is men zeer positief. Men noemt de volgende positieve punten: “De kleinschaligheid die bijdraagt aan een informele sfeer en open gesprekken”, “Het kostenplaatje, zeker in verhouding met vergelijkbare trajecten”, “De deskundigheid en de didactische skills van de gastsprekers” en “De manier waarop het contact met DNC verliep, er waren korte lijnen met DNC en het contact was prettig en persoonlijk.” Eén persoon geeft een neutrale score en zegt: “Ik vond het een leerzaam traject en het zit goed in elkaar maar ik heb niet het gevoel dat mijn certificaat of deelname aan het programma een bepaald gewicht bijdraagt bij een sollicitatie.” Referenten noemen ook een aantal verbeterpunten, zoals: “De mogelijkheid bieden tot contact houden met mededeelnemers, bijvoorbeeld door een online community of terugkomdag”, “Kijken naar de actualiteit van de casussen en voorbeelden, bijvoorbeeld door sprekers uit te nodigen die meer actuele of nieuwe problematiek bespreken die je in het werkveld tegen kunt komen” en “Het bieden van een naslagwerk zodat informatie terug te vinden is, mogelijk in een online systeem.” De verbeterpunten die hierboven beschreven worden zijn echter niet zodanig van gewicht dat men minder tevreden is over de opleiding. Negen referenten geven namelijk aan dat ondanks een aantal verbeterpunten ze zeer tevreden zijn over de opleiding en de samenwerking in zijn totaliteit. Enkele van hen hebben de opleiding al aanbevolen bij collega’s. Anderen geven aan dat ook zij zeker de opleiding gaan 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 DeNieuweCommissaris op 30-06-2023.

### Algemeen

DeNieuweCommissaris is opgericht in 2007 met als doel een nieuwe generatie commissarissen snel en goed voor te bereiden op hun taak. DeNieuweCommissaris beoogt het benoemen van meer 'nieuwe' toezichthouders in zowel de profit- als de non-profitsector in Nederland en biedt daarvoor onder meer opleidingsprogramma's, permanente educatiebijeenkomsten en counseling. In de commissaris-opleiding (de Tafels) wordt in besloten kring kennis, ervaring en "lessons learned" op een ontspannen en vertrouwelijke manier uitgewisseld. In een veilige setting toetsen en versterken de deelnemers elkaar in hun rol als toezichthouder. De Tafels worden voorgezeten door kennis- en ervaringspartners en zijn praktijkgericht. Tijdens een cyclus van zes avonden wordt aan de hand van actuele cases de praktijk van het commissariaat behandeld. Daarnaast kan men zich bij DeNieuweCommissaris inschrijven voor losse avonden in het kader van Permanente Educatie via een lidmaatschap. Het gesprek vond plaats in Wassenaar met mevrouw Klopman, directeur/eigenaar van DeNieuweCommissaris.

### Kwaliteit

DeNieuweCommissaris heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De opleidingen kenmerken zich door de gedegen en door de wol geverfde sprekers die de avonden voorzitten. Zij zijn allen autoriteiten die hun sporen in hun vakgebied hebben verdiend en die door mevrouw Klopman zorgvuldig worden geselecteerd uit het relatienetwerk. Inmiddels behoren zij tot de vaste docentenpool van de organisatie. Daarnaast is er een gespreksleider (mevrouw Klopman zelf of een door haar ingehuurde moderator) die de inleiding en samenvatting van de bijeenkomsten verzorgt alsmede de kwaliteit van de discussies bewaakt. DeNieuweCommissaris gaat zorgvuldig om met de samenstelling van de groep, omdat "het aan elkaar gewaagd zijn" bijdraagt aan het succes. Een intakegesprek hoort standaard tot de inschrijfprocedure. Alle bijeenkomsten worden geëvalueerd; zowel met de deelnemers als met de sprekers/docenten. De grensafbakening van de onderwerpen wordt zorgvuldig besproken. Daarnaast worden docenten actief aangezwengeld tot het aandragen van nieuwe trainingsmaterialen die up-to-date zijn.

### Continuïteit

DeNieuweCommissaris ziet het als haar missie om de kwaliteit van het toezicht in Nederland te laten toenemen. Verder richt DeNieuweCommissaris zich op het verbeteren van de netwerkfunctie door middel van DNC Search. DeNieuweCommissaris heeft inmiddels ruim 1100 ervaren en startende commissarissen opgeleid en begeleid. Alle alumni en docenten van de DeNieuweCommissaris-opleidingen zijn automatisch DNC-lid en kunnen elkaar vinden door middel van DNC-Search, waar ze snel elkaars LinkedInprofiel kunnen vinden. Op deze manier zal er een nieuw platform ontstaan. De komende periode zal dit verder worden uitgebouwd met en zullen meer tags naar deze site verwijzen. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van DeNieuweCommissaris voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

DeNieuweCommissaris is actief op LinkedIn en benadert ook zelf mensen actief om hen te interesseren voor de opleidingen. De meeste deelnemers hebben hun weg echter naar DeNieuweCommissaris weten te vinden door de positieve mond-tot-mondreclame. Deelnemers aan de programma's waarderen DeNieuweCommissaris om de goede inhoud van de opleidingen met een niet-traditionele aanpak, de gerenommeerde sprekers, de prettige accommodatie en het relatienetwerk.

## 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