

# Klanttevredenheidsonderzoek

NCD  
NCD Academy

01-02-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NCD 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, 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal			30%	50%	20%
Accommodatie			40%	40%	20%
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding②				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De tevredenheid over het voortraject bij NCD Academy is positief onder de geïnterviewden, met de nadruk op de effectieve intakeprocedures, gebruiksvriendelijke inschrijvingsprocessen, en de pragmatische benadering van de opleidingen. Meerdere referenten benadrukken het nut van het intakeproces en de daaropvolgende persoonlijke aandacht. Een respondent uit bijvoorbeeld: "De intake was grondig, waardoor ik overtuigd was van mijn keuze." Een ander benadrukt: "De intake met Guus gaf een gevoel van exclusiviteit en maakte duidelijk wat te verwachten." De keuze voor dit instituut wordt vaak ingegeven door positieve referenties van collega's en de bekendheid binnen de organisatie. Dit wordt weerspiegeld in uitspraken als: "Een collega raadde het aan, alles was goed geregeld," en "Ik kende het instituut al vanuit mijn werk, wat mijn keuze beïnvloedde." De praktische benadering en de betrokkenheid van deskundigen uit het werkveld zijn ook belangrijke factoren om voor de opleidingen van NCD Academy te kiezen. Een geïnterviewde licht toe: "Ik viel voor de kleine groepen en deskundige begeleiding, wat resulteerde in waardevolle interactie en intervisie." De tevredenheidsscore die referenten geven is "tevreden" of "zeer tevreden", wat duidt op een algemene tevredenheid met de voorbereidingsfase van de opleidingen. Dit wordt ondersteund door opmerkingen als: "Het voortraject was goed verzorgd, met een duidelijke uitleg van de training en nuttige webinars." Ondanks de hoge scores, is er geen vermelding van specifieke kritiekpunten of verbeterpunten door de respondenten, wat de algemene tevredenheid verder bevestigt.

### **Opleidingsprogramma**

De feedback op het opleidingsprogramma, zoals het vooraf op papier staat, weerspiegelt een algemeen positieve beleving van de geïnterviewden. De informatievoorziening over het standaard opleidingsaanbod, via brochures en de website, wordt overwegend als adequaat en bevredigend ervaren. Dit wordt onderstreept door opmerkingen als: “De brochure en website van het instituut waren prima,” en “Alles was duidelijk en goed gepresenteerd.” De inhoud van het lesprogramma op papier krijgt een hoge waardering: allen geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. De referenten benadrukken de duidelijkheid en het gedetailleerde karakter van het programma. Een respondent zegt: “Het lesprogramma was zeer duidelijk en uitgebreid”. Een ander voegt toe: “De inhoud was superduidelijk en gedetailleerd.” De mogelijkheid om de standaardopleidingen aan te passen tot semi-maatwerk opleidingen, waarbij klanten invloed hebben op de inhoud, wordt ook positief beoordeeld. Wat betreft de financiële aspecten van de opleidingen, inclusief prijsopgaven en dergelijke, wordt dit eveneens als duidelijk en correct ervaren.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen wordt door de geïnterviewden zeer positief beoordeeld, met nadruk op de balans tussen theorie en praktijk, de relevantie voor de werksituatie, en de afwisseling in didactische werkvormen. De meeste respondenten geven aan dat de opleidingen conform afspraak zijn uitgevoerd, en de scores variëren tussen “tevreden” en “zeer tevreden”. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt zeer gewaardeerd, zoals blijkt uit opmerkingen als: “Er was een goede mix van zenden en interactieve groepswerkzaamheden, wat het leren plezierig maakte.” Ook de aanpak waarbij deelnemers zich vooraf kunnen inlezen en daarna de stof in de les bespreken, wordt als positief ervaren, hoewel sommigen opmerken dat er soms te veel theorie werd aangeboden. De relevantie van de opleidingen voor de werksituatie van de deelnemers wordt over het algemeen als goed beoordeeld. Echter, sommige respondenten merken op dat er een overkill aan evaluaties was, wat als minder positief wordt ervaren. Desondanks wordt de cursusinhoud als passend beschouwd, met uitspraken als: “De stof sloot goed aan bij onze werkpraktijk.” Didactische werkvormen zoals groepsdiscussies, rollenspelen en plenaire terugkoppeling worden ook positief beoordeeld. Een respondent merkt op: “De afwisseling tussen praktijk en groepswerk was goed,” wat duidt op een waardering voor de variatie in lesmethoden. Toch is er feedback dat sommige onderdelen, zoals digitale transformatie, als droger en moeilijker ervaren werden, met minder interactie dan gewenst. De aparte cursistbegeleiding en tussentijdse evaluaties worden eveneens als adequaat beschouwd. Deelnemers waarderen de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen tijdens intervisiebijeenkomsten. Een opmerking luidt: “De werkvormen waren prima en leuk, vooral de intervisie.”

### **Opleiders**

De meningen over de opleiders bij het instituut tonen een gemengd beeld, echter is de algemene tevredenheid overheersend. Men geeft hoge scores van tevreden tot zeer tevreden. Een terugkerend thema in de feedback is dat de trainers over het algemeen inhoudelijk sterk zijn, maar soms didactische vaardigheden missen. Een respondent verwoordt dit als volgt: “Inhoudelijk waren de trainers uitstekend, maar soms ontbrak het aan structuur en didactiek.” Dit wordt verder benadrukt door opmerkingen over trainers die soms te veel hun eigen pad volgden en niet altijd goed afgestemd waren op de groep. De ervaring en praktijkkennis van de trainers worden gewaardeerd, maar er wordt opgemerkt dat dit soms leidt tot uiteenlopende interpretaties en een gebrek aan eenheid in de boodschap. Een geïnterviewde merkt op: “De kracht van praktijkmensen was duidelijk, maar dit leidde ook tot verschillende interpretaties, wat verwarrend kon zijn.” Ondanks deze verbeterpunten, is er ook veel lof voor de trainers. Veel respondenten vinden dat de opleiders goed inspeelden op niveauverschillen tussen de deelnemers en dat ze over het algemeen goede feedback gaven. Een deelnemer vermeldt: “De trainers waren erg sterk en ik heb me geen seconde verveeld”, “Het is heel prettig dat de sprekers allemaal nauw verbonden zijn met de praktijk; hierdoor kunnen ze de theorie goed boeiend houden door relevante praktijkvoorbeelden” en “Doordat er verschillende sprekers waren met allemaal hun eigen visie leer je om het van verschillende kanten te bekijken”. Samenvattend, hoewel de respondenten over het algemeen tevreden zijn met de trainers, zijn er verbeterpunten op het gebied van didactische vaardigheden en consistentie in de kwaliteit. De inhoudelijke expertise van de trainers wordt zeer gewaardeerd, maar er is behoefte aan meer structuur en uniformiteit in de manier waarop de stof wordt gepresenteerd.

### **Trainingsmateriaal**

De meningen over het trainingsmateriaal laten een gemengd beeld zien, met zowel positieve aspecten als enkele uitdagingen. Een veelvoorkomend thema in de feedback is de online leeromgeving. Hoewel deze wordt erkend als een nuttig hulpmiddel, uiten meerdere respondenten hun onvrede over de gebruiksvriendelijkheid en de overzichtelijkheid. Zo merkt een respondent op: “De online omgeving was niet gebruiksvriendelijk en onoverzichtelijk.” Een andere geïnterviewde voegt toe: “Het online portaal was onoverzichtelijk maar inhoudelijk goed.” Dit is voor deze referenten dan ook een reden om een neutrale score te geven. Het materiaal zelf wordt over het algemeen als voldoende en informatief beschouwd. Respondenten geven aan dat er een goede hoeveelheid materiaal beschikbaar was, hoewel de kwaliteit en diepgang soms wisselden. Een deelnemer vermeldt: “De informatie was interessant en boeiend, maar soms was het te veel en beter geschikt als naslagwerk.” De mate waarin het trainingsmateriaal kan worden gebruikt als naslagwerk na de training wordt positief beoordeeld. Respondenten waarderen dat ze de informatie achteraf kunnen raadplegen. Dit wordt geïllustreerd door een opmerking als: “Het materiaal was uitstekend en het portaal functioneerde goed, wat het serieuzer maakte.” De feedback geeft ook aan dat er behoefte is aan meer diversiteit in de vorm van het materiaal. Een suggestie is om meer video’s en interactieve content op te nemen in plaats van alleen tekstuele informatie. Een respondent zegt hierover: “Meer content in de vorm van videomateriaal zou welkom zijn.”

### **Accommodatie**

De meningen over de accommodatie waar de opleiding plaatsvond variëren, met scores die uiteenlopen van “neutraal” tot “zeer tevreden”. Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden over de locatie en de faciliteiten, maar er zijn enkele kritische opmerkingen die de algehele ervaring beïnvloeden. Een positief aspect dat vaak wordt genoemd is de algemene kwaliteit van de locatie en de bijbehorende voorzieningen. Respondenten geven aan dat de locaties over het algemeen goed waren, met opmerkingen als: “De locatie zelf was heel goed,” en “Alles was prima.” De bereikbaarheid van de locatie levert gemengde reacties op. Sommige deelnemers vonden de locatie goed bereikbaar, terwijl anderen problemen ondervonden, vooral met het openbaar vervoer. Een respondent merkt op: “De locatie was heel goed, maar met het openbaar vervoer niet goed bereikbaar.” Een terugkerend verbeterpunt betreft de hotelaccommodatie en het comfort van de voorzieningen zoals stoelen. Verschillende respondenten uiten ontevredenheid over deze aspecten. Dit is voor vier referenten dan ook een reden om een neutrale score te geven. Een deelnemer zegt bijvoorbeeld: “De stoelen waren te zacht en oncomfortabel, en de temperatuur was soms niet aangenaam.” Een ander voegt toe: “Het hotel was echt onder de maat en stond niet in verhouding tot de prijs.” De kwaliteit van het eten en de catering krijgt eveneens gemengde beoordelingen. Terwijl sommige deelnemers tevreden zijn, vinden anderen dat dit aspect beter kon, zoals blijkt uit uitspraken als: “De kwaliteit van eten en hotel was ondermaats.” Ondanks dat een aantal referenten ontevreden is, geeft de meerderheid nog steeds de score “tevreden”. De geïnterviewden die een neutrale score geven, vinden, ondanks de verbeterpunten die zijn genoemd, dat de accommodatie verder prima in orde is.

### **Natraject**

Over het natraject van de opleiding heerst er een algemene tevredenheid onder de meeste respondenten, hoewel er twee referenten zijn die een neutrale score op dit onderdeel hebben gegeven. De positieve en neutrale beoordelingen worden onderbouwd door hun specifieke ervaringen en waarnemingen. Onder de positief scorende respondenten worden verschillende aspecten van het natraject geprezen. Zo benadrukt een deelnemer de waarde van het behaalde certificaat: “Ja, ik heb er zeker wat aan gehad; vooral aan het papiertje dat bepaalde deuren opent.” Anderen waarderen de follow-up activiteiten en de beschikbare ondersteuning na de opleiding. Een respondent geeft aan: “Via de app krijgen we updates van nieuwe ontwikkelingen, wat heel nuttig is.” Dit wijst op een waardering voor de continue betrokkenheid en updates die het instituut biedt. Aan de andere kant, de twee referenten die neutraal scoorden, uiten specifieke zorgen. Een van hen merkt op dat de follow-up activiteiten, zoals het delen van vacatures in een WhatsApp-groep, onvoldoende waren om de groep levendig te houden: “Er wordt af en toe wel een vacature gestuurd in de WhatsApp-groep, maar dat is te weinig om de groep levend te houden.” De andere neutraal scorende deelnemer benadrukt het gebrek aan structurele ondersteuning en netwerkmogelijkheden na de opleiding: “Meer netwerkgelegenheden en vacatures toevoegen aan de app zou echt een toevoeging zijn. Vanuit het instituut zelf wordt er te weinig gefaciliteerd.”

### **Organisatie en Administratie**

De feedback op de organisatie en administratie van het instituut is unaniem positief. Alle respondenten kennen dit onderdeel hoge scores toe. Deze algemene tevredenheid weerspiegelt de uitmuntendheid en efficiëntie waarmee het instituut deze aspecten beheert. Respondenten uiten grote tevredenheid over het organisatorische en administratieve handelen van het instituut. Een respondent verwoordt het als volgt: “De organisatie en administratie waren voortreffelijk. Alles werd op tijd en zeer nauwkeurig afgehandeld, wat het hele proces vlekkeloos maakte.” Ook over de specifieke afspraken, zoals terugkoppeling over deelnemersaantallen en slagingspercentages, zijn de reacties positief. Een deelnemer merkt op: “De communicatie was altijd helder en punctueel. We ontvingen regelmatig updates, wat ons veel vertrouwen gaf in hun professionaliteit.” De bereikbaarheid en responsiviteit van de medewerkers worden bijzonder gewaardeerd. Respondenten geven aan dat het personeel altijd toegankelijk en behulpzaam was. Een deelnemer zegt: “Ik was onder de indruk van de snelheid en behulpzaamheid van het personeel. Vragen werden altijd snel en accuraat beantwoord.” Ook het nakomen van afspraken en de correctheid van de facturering worden geprezen. Zo vertelt een respondent: “Alle financiële afspraken werden nauwgezet nagekomen. Dit gaf ons een gevoel van zekerheid en vertrouwen in het instituut.” Hoewel specifieke klachten niet genoemd worden, suggereren de hoge scores en de positieve feedback dat eventuele zorgen of problemen naar volle tevredenheid zijn opgelost. Een deelnemer vat het samen: “Elk klein probleem dat we tegenkwamen, werd direct en effectief aangepakt, wat echt blijkt gaf van hun toewijding aan klanttevredenheid.”

### **Relatiebeheer**

De feedback over het relatiebeheer door het instituut is grotendeels positief. De meerderheid van de respondenten drukken hun tevredenheid in positieve scores uit. Er is een enkele neutrale score, maar over het algemeen worden de inspanningen van het instituut om een sterke relatie te onderhouden goed ontvangen. Veel respondenten waarderen de wijze waarop het instituut de relatie met hen onderhoudt, ook buiten de trainingsmomenten om. Een deelnemer vertelt: “De benadering van het instituut was heel prettig en meedenkend. Ze waren altijd bereid om oplossingen te vinden voor eventuele problemen, zoals vervoerskwesaties.” Over het contact met hun vaste contactpersoon zijn de respondenten positief. Eén respondent geeft een neutrale score. Hij licht toe: “Je wordt regelmatig uitgenodigd voor bijeenkomsten, wat fijn is. Echter, een keer kreeg ik geen reactie op mijn vraag over een landelijke bijeenkomst, wat teleurstellend was.” Wat betreft het onderhouden van contact en het op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen, merken de meeste respondenten op dat dit adequaat gebeurt. Een respondent deelt mee: “We ontvangen regelmatig nieuwsbrieven en updates, wat erg prettig is. Het houdt ons betrokken en geïnformeerd.” Ook het gebruik van nieuwsbrieven en WhatsApp voor communicatie wordt gewaardeerd. Een andere respondent vermeldt: “De nieuwsbrieven via mail en updates via WhatsApp zijn prima. Het zorgt ervoor dat we op de hoogte blijven van wat er speelt.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Bij de beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van het instituut is de algemene tendens positief, hoewel twee respondenten aangeven dat ze geen zicht hebben op dit aspect. Degenen die wel een oordeel konden vormen, geven overwegend aan dat zij tevreden zijn met de waarde die ze voor hun geld hebben gekregen. De respondenten die geen zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding hadden geen directe ervaring met de kostenstructuur of de betaling valt buiten hun verantwoordelijkheid. Onder degenen die wel een mening hebben, varieert de score van “tevreden” tot “zeer tevreden”. Een respondent merkt op: “Hoewel het een behoorlijke investering was, had ik zeker het idee dat ik waar voor mijn geld heb gekregen, vooral in vergelijking met andere, kortere opleidingen.” Een ander geeft aan dat de prijs marktconform is, hoewel het als een aanzienlijke uitgave wordt ervaren: “Het is marktconform en niet afwijkend, maar het is wel veel geld.” De tevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding wordt ook weerspiegeld in opmerkingen als: “Het ligt helemaal in de lijn, zeker in vergelijking met andere instituten,” wat duidt op een gevoel dat de prijs gerechtvaardigd is gezien de geleverde kwaliteit. Sommige respondenten geven echter aan, dat, hoewel ze tevreden zijn met de inhoudelijke aspecten van de cursus, ze de prijs te duur vinden als ze kijken naar de kwaliteit van de accommodatie. Een respondent licht toe: “Inhoudelijk zou ik het de score “zeer tevreden” geven, maar door de kwaliteit van de accommodatie geef ik de score “tevreden”. Ik had liever gehad dat het iets duurder was als dat in orde was geweest.”



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De algehele tevredenheid met de opleiding en samenwerking met het instituut wordt hoog beoordeeld. Respondenten benadrukken vooral de sterke punten van het instituut, terwijl ze ook enkele punten voor verbetering aanstippen. Respondenten roemen de kwaliteit van de cursussen en de waardevolle leerervaring. Een deelnemer drukt zijn waardering uit: “De cursus was uiterst boeiend en leerzaam. Ik heb er veel aan gehad, mede dankzij de geweldige sfeer en de fijne groep mededeelnemers.” De combinatie van theorie en praktijkervaring wordt ook geprezen. Zo zegt een respondent: “Het programma was uitstekend opgezet. De manier waarop ervaren professionals de theorie aan de praktijk koppelden, was verrijkend en gaf een diepere dimensie aan de leerervaring.” De aanbeveling van het instituut aan anderen is overweldigend positief. Een deelnemer deelt mee: “Ik zou dit instituut absoluut aanbevelen. De kwaliteit van de trainingen en de inleiders heeft me aangenaam verrast. Ze overtroffen mijn verwachtingen.” Een ander sterk punt dat wordt benadrukt, is de persoonlijke benadering en betrokkenheid van het instituut. Zoals een respondent het verwoordt: “Wat ik echt waardeer, is de persoonlijke benadering, de betrokkenheid bij de deelnemers en de kleinschaligheid van de groepen.” Hoewel er overwegend positieve feedback is, worden er suggesties voor verbetering gedaan op het gebied van nazorg, ledenbinding en de kwaliteit van de accommodatie, zoals eerder beschreven is op die onderdelen. Een respondent licht toe: “Een tip voor verbetering zou zijn om de nazorg voor leden te versterken, zodat ze zich meer betrokken en ondersteund voelen na de cursus. Vooral netwerkmogelijkheden en praktische tips die helpen bij het zoeken van een baan zou echt een waardevolle toevoeging zijn.” Samengevat, de respondenten uiten een sterke tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut, met name vanwege de hoge kwaliteit van de cursussen, de effectieve combinatie van theorie en praktijk, en de persoonlijke benadering. Hoewel er suggesties voor verbetering zijn in termen van nazorg en accommodatie, blijft het algemene sentiment zeer positief.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met NCD NCD Academy op 01-02-2024.

### Algemeen

De Nederlandse Vereniging van Commissarissen en Directeuren (hierna NCD), opgericht in 2015, fungeert als een onafhankelijk platform voor leiderschap en toezicht, gericht op de persoonlijke en professionele ontwikkeling van haar leden. Met meer dan 70 jaar ervaring, biedt NCD middels de NCD Academy diverse erkende opleidingen en cursussen aan. Leden krijgen de kans om in een veilige omgeving uitdagende vraagstukken te bespreken en te leren van gelijkgestemden. De mogelijkheid tot netwerken, interactie en kennisuitwisseling wordt hierdoor bevorderd. Het lidmaatschap staat open voor directeuren, leiders, toezichthouders en commissarissen die actief willen bijdragen aan beter leiderschap en willen investeren in hun eigen ontwikkeling. NCD biedt hiertoe een breed scala aan opleidingen, inspirerende bijeenkomsten en een uitgebreide (digitale) bibliotheek aan kennis en expertise.

### Kwaliteit

Het opleidingsportfolio omvat erkende programma's waaronder "Governance Essentials", "Governance Chair", en professioneel begeleide intervisie. Deze programma's zijn gericht op de ontwikkeling van leiderschaps- en toezichtvaardigheden, waarbij deelnemers uit verschillende sectoren hun kennis en ervaring kunnen delen en uitbreiden. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de toenemende digitalisering, vergen continue innovatie op veel terreinen waardoor er steeds hogere eisen aan toezichthouders en commissarissen worden gesteld. NCD past haar programma's dan ook voortdurend aan. Zo zijn er modules ontwikkeld als "het goede gesprek", "Start-ups & Scale-ups", "Aandeelhouders en investeerders", "Ongemak in de Boardroom" en "Organisatie in crisis". De programma's worden ontwikkeld door de programmamanagers van het bureau, in samenwerking met ervaren directeuren en commissarissen/toezichthouders uit de eigen gelederen. Vervolgens worden de programma's beoordeeld door beroepsprofessionals. Kenmerkend voor de opleidingen is de sterke toekomstgerichtheid van de programma's. NCD wil met haar opleidingen niet 'bijblijven' maar de ontwikkelingen 'vóór blijven'. De programma's worden uitgevoerd door een team van 23 docenten, die allen zelf commissaris zijn. Aan hen worden hoge eisen gesteld. Zij moeten, mede vanuit hun vakmatige expertise, uitstekend invulling kunnen geven aan hun rol als inspirator en monitor van het interactieve groepsproces. Er worden regelmatig docentenbijeenkomsten georganiseerd om hen netwerk-, ontwikkelings- en afstemmingsmogelijkheden te bieden. Alle programma's worden zorgvuldig geëvalueerd. Indien nodig wordt direct geacteerd op wat in evaluaties is aangegeven.

### Continuïteit

De NCD Academy staat bekend om de hoge waardering die haar opleidingen al jarenlang ontvangt. Deelname aan de programma's staat open voor de leden van de NCD, hun relaties en externe deelnemers. Kenmerkend voor de programma's van NCD Academy zijn de praktische insteek, de mogelijkheid om casuïstiek in te brengen, de kleinschaligheid van de groepen en de intervisiemogelijkheden. Ook is aan iedere module een laatste (online) sessie toegevoegd voor personal profiling (en de begeleiding daarop) van de deelnemers. Mede op basis van het wederom uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NCD Academy voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De focus van NCD ligt op het aanbieden van opleidingen, netwerkmogelijkheden, en het faciliteren van kennisuitwisseling onder leden. NCD onderhoudt het contact met haar doelgroep vooral via de website waarop evenementen, het opleidingsaanbod, en lidmaatschapsvoordelen worden geboden. Nieuwe deelnemers komen veelal via mond-tot-mond reclame bij de NCD Academy terecht. De uitstekende programma's, maar ook de persoonlijke benadering en de betrokkenheid van het instituut bij haar deelnemers, maakt dat velen terugkeren voor deelname aan de programma's.

## 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