

# Klanttevredenheidsonderzoek

GOVERNANCE ACADEMY

25-06-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject bij de Governance Academy wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat zij via diverse kanalen bij het instituut terechtkwamen, zoals Google, collega's of hun netwerk. Een geïnterviewde verklaart: "Via mijn netwerk ben ik bij hen terechtgekomen en tijdens het eerste gesprek werd zorgvuldig gekeken of het een goede match was." De eenvoud en snelheid van de inschrijvingsprocedure worden ook geprezen. Een respondent stelt: "Het was zeer eenvoudig om in te schrijven en de intake verliep prettig, waarbij persoonlijke leerdoelen konden worden besproken." Er is echter ook een kritische noot. Een respondent merkt op dat het voortraject enigszins rommelig verliep vanwege communicatieproblemen: "De intake en inschrijving kwamen vanuit verschillende e-mailadressen, wat het proces onoverzichtelijk maakte." De meeste respondenten waarderen de contacten met het instituut en de invloed die zij hebben op het lesprogramma. Eén geïnterviewde zegt: "Wat mij aansprak, is dat zij een uitgebreid online aanbod hebben." Daarnaast wordt de combinatie van online en offlineprogramma's positief ontvangen.

### **Opleidingsprogramma**

De geïnterviewden zijn goed geïnformeerd over het standaardopleidingsaanbod via diverse kanalen zoals e-mail en de website. Een respondent merkt op: “Alles was zeer duidelijk op de website en ik kon snel antwoord krijgen op mijn vragen.” De inhoud van het lesprogramma wordt als helder en informatief beschouwd. Een geïnterviewde stelt: “Het programma was duidelijk en alles werkte goed, inclusief de offerte en inloggegevens voor e-learning.” De website van het instituut krijgt eveneens lof voor de duidelijkheid en volledigheid. Een respondent zegt: “De presentatie van het programma was zeer helder en begrijpelijk.” Ook de financiële kant van het opleidingsprogramma wordt als duidelijk en accuraat beoordeeld. Een geïnterviewde vermeldt: “De prijsopgave was correct en alles wat relevant was, werd duidelijk en tijdig vermeld.”

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. De opleidingen zijn conform afspraak uitgevoerd en de afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als effectief ervaren. Een respondent merkt op: “Er was een goede mix tussen presentaties van ervaringsdeskundigen, praktische opdrachten en casuïstiek, en een dagdeel met een trainingsacteur was zeer nuttig.” De didactische werkvormen worden als gevarieerd en passend beoordeeld. “Het was fijn dat we in subgroepen uiteengingen om dingen te bespreken, hoewel er grote verschillen waren in het niveau van de deelnemers”, aldus één referent. De combinatie van e-learning en live colleges wordt gewaardeerd, hoewel sommige modules als minder relevant worden ervaren. Een geïnterviewde stelt: “De e-learning bevatte praktische opdrachten, wat het zeer nuttig maakte. Echter, één module was te technisch en minder relevant voor deelnemers uit kleinere bedrijven.” Ondanks de algemene tevredenheid wordt er ook genoemd dat er meer behoefte is aan meer tussentijdse opdrachten. Een respondent zegt hierover: “Tussen de bijeenkomsten door zou er meer zelfstandig gewerkt kunnen worden aan opdrachten. Dat zou een waardevolle toevoeging zijn.”

### **Opleiders**

Er is veel lof voor de trainers van de Governance Academy. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers hoog zijn. Een geïnterviewde stelt: “De trainers zijn inhoudelijk zeer deskundig en weten hun kennis goed over te brengen.” Er wordt gewaardeerd dat de trainers divers zijn en verschillende invalshoeken bieden, wat bijdraagt aan de kwaliteit van de discussies. Een respondent merkt op: “De sprekers waren goed en divers, waardoor je verschillende perspectieven kreeg.” Echter, sommigen vonden bepaalde trainers minder geschikt vanwege hun benadering of aansluiting bij de praktijk. Een geïnterviewde zegt hierover: “Er waren een paar trainers die ik minder vond, vooral in hun benadering en praktijkvoorbeelden die niet helemaal aansloten.” De begeleiding van de cursisten wordt als voldoende beoordeeld, met aandacht voor vragen en feedback. Een respondent vermeldt: “De trainers gaven goede feedback en waren ervaren in hun vakgebied.” Wel is er een opmerking over het gebrek aan terugkoppeling in de e-learning modules: “In de e-learning miste ik wel een stukje terugkoppeling op de quizzen, zoals waarom een vraag goed of fout was.” Het inspelen op niveaoverschillen tussen deelnemers wordt wisselend beoordeeld. Hoewel de meeste trainers goed omgaan met deze verschillen, zijn er ook trainers die hierin minder succesvol zijn. Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden met de deskundigheid en communicatieve vaardigheden van de trainers. Een respondent geeft aan: “De trainers waren zeer kundig en communicatief vaardig, en ze kwamen vaak uit de praktijk, wat zeer waardevol was.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door de geïnterviewden overwegend positief beoordeeld, hoewel er enkele verbeterpunten worden genoemd. De meeste respondenten geven aan dat ze goed zicht hebben op het gebruikte materiaal en dat dit bestaat uit een combinatie van een online omgeving, e-learning modules met video's en opdrachten, en digitale boeken. Een respondent merkt op: "De e-learning bevatte filmpjes, opdrachten en stukken om te lezen. Dat maakte het zeer nuttig." De kwaliteit van het materiaal wordt over het algemeen als goed ervaren. De variatie in het materiaal, waaronder presentaties, artikelen en digitale boeken, wordt gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: "Het was een combinatie van filmpjes in de e-learning en een boek dat ik nog regelmatig gebruik als naslagwerk." Eén respondent geeft een neutrale score, met als reden dat de online leeromgeving niet gebruiksvriendelijk is: "Het was niet gebruiksvriendelijk, je kon niet goed zien wanneer nieuwe informatie online kwam en je moest alle documenten apart downloaden," aldus deze referent. Daarnaast wordt er door één referent aangegeven dat het materiaal soms te beschouwend is: "Ik zou wel meer voorbeelden willen over best practices, zoals hoe je een goed projectplan maakt."

### **Accommodatie**

Men is zeer positief over de accommodatie. De bereikbaarheid, parkeergelegenheid, en de uitstraling van de lesruimtes worden als zeer goed ervaren. Een respondenten zeggen hierover: "De locatie was heel geschikt voor deze training, mooie omgeving en alles was goed geregeld" en "Hele mooie plek en alles is tiptop geregeld. De lunch is goed, parkeren is goed, mooie ruimtes." Er is voldoende ruimte om in subgroepen uiteen te gaan, hoewel één respondent opmerkt dat dit soms beperkt kan zijn: "Af en toe was er niet genoeg ruimte om in groepjes uiteen te gaan om de opdrachten voor te bereiden, dit zou wel beter kunnen."

### **Natraject**

Uit de interviews komt naar voren dat het instituut langs meerdere wegen ervoor zorgt dat de training impact heeft. De meeste deelnemers ontvangen een certificaat bij afronding van de opleiding. Een eindexamen vindt in de meeste gevallen plaats, zowel schriftelijk als mondeling. Een geïnterviewde geeft aan: "Op de laatste dag stonden we uitgebreid stil bij wat we geleerd hebben en hoe je verder gaat en bespreken we ook wat wij misschien anders hadden willen zien in het traject." Er zijn ook vervolgvacatures na de training om de implementatie van het geleerde te bevorderen. Een respondent vertelt: "We hebben nog contact in een appgroep, wat erg waardevol is. Daarnaast worden er soms alumni bijeenkomsten gefaciliteerd, en via LinkedIn kan je podcasts luisteren en informatie volgen." Sommige deelnemers missen een praktische koppeling en doorlopende ondersteuning. Een respondent zegt hierover: "Het is wel theoretisch, maar er zou meer koppeling naar de praktijk mogen zijn, bijvoorbeeld door meer intervisiegroepen." Een ander noemt het belangrijk dat de training praktische toepassing en begeleiding biedt, vooral voor nieuwere secretarissen: "Je loopt toch tegen veel dingen aan als je het gaat toepassen, dan is het interessant om advies en begeleiding op jouw situatie te krijgen." Dit is een reden om voor deze referent een neutrale score te geven. Over het algemeen geven de respondenten echter aan dat de opleiding hen praktische handvatten biedt en dat ze het effect van de training zien in hun werk. Een geïnterviewde merkt op: "De training heeft zeker impact gehad, en ik zie echt het effect ervan. Het heeft me doen nadenken over mijn rol als toezichthouder."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie van het instituut worden door de geïnterviewden zeer positief beoordeeld. De meeste respondenten zijn uiterst tevreden met het organisatorische en administratieve handelen van het instituut. Een respondent benadrukt: "Ze zijn makkelijk bereikbaar, heel behulpzaam en je krijgt snel antwoord." De communicatie en bereikbaarheid van het instituut worden als uitstekend ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "Ik had een vraag over de startdata en daar kwamen ze snel op terug." De informatievoorziening is tijdig en accuraat, en afspraken worden altijd correct nagekomen. Een andere respondent stelt: "De afspraken zijn altijd nagekomen en de rekening was conform afspraak." Hoewel er een enkel verbeterpunt wordt genoemd, zoals de rommeligheid tijdens het voortraject zoals eerder beschreven, blijft de algehele tevredenheid hoog.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer van het instituut wordt door de geïnterviewden zeer positief beoordeeld. De meeste respondenten zijn tevreden met de wijze waarop het instituut de relatie onderhoudt, ook buiten de trainingsmomenten om. Respondenten zeggen: "Ik krijg een nieuwsbrief en kan altijd contact opnemen met trainers of sprekers als ik vragen heb" en "We krijgen een nieuwsbrief met eventueel vervolgaanbod, actuele ontwikkelingen en alumnibijeenkomsten. Het is niet te vaak en de informatie is relevant." Ook de regelmatige updates via LinkedIn en mogelijkheden om deel te nemen aan aanvullende sessies worden zeer gewaardeerd. Een geïnterviewde stelt: "We krijgen informatie over ontwikkelingen via LinkedIn, podcasts, en er worden soms alumnibijeenkomsten georganiseerd." Hoewel sommige respondenten aangeven dat ze na de training weinig van het instituut horen, wordt dit niet als negatief ervaren. Een respondent zegt: "Na de training hoor ik weinig van ze terug, maar ik vind dat echt prima, ik weet ze te vinden als ik ze nodig heb."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van het instituut wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. De kosten worden als marktconform en gerechtvaardigd gezien door de geboden kwaliteit en diversiteit aan sprekers, ondanks dat sommigen de prijs als hoog ervaren. Alle respondenten vinden dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. Een respondent zegt: "Ik ben zeer tevreden over de kwaliteit, juist door de verschillende sprekers en het dagdeel met de acteur.". Een geïnterviewde merkt op: "Het is veel geld, maar het voelt zeker alsof ik waar voor mijn geld heb gekregen." Een ander stelt: "Ze zijn marktconform, maar ik vind het wel veel geld." Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de kosten omdat deze zijn betaald door zijn werkgever.

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

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut is zeer hoog onder de geïnterviewden. De sterke punten van het instituut worden geprezen, met nadruk op de kwaliteit van de programma's, de deskundigheid van de trainers en de uitstekende organisatie. Een respondent merkt op: "De kwaliteit van de programma's en de deskundigheid van de trainers zijn echt top, ik ben zeer tevreden." De meeste respondenten zijn zeer tevreden en zouden het instituut zonder aarzeling aanbevelen. Een geïnterviewde zegt: "Het instituut biedt een geweldige leerervaring en ik zou het zeker aanbevelen aan anderen." Een ander voegt daaraan toe: "Ik ben heel tevreden en heb de cursus al aanbevolen aan collega's. Het programma is goed in elkaar gezet, zowel didactisch als inhoudelijk." Er worden ook specifieke sterke punten genoemd, zoals de praktische toepasbaarheid van de cursus en de effectieve ondersteuning. Een respondent stelt: "Wat ik echt waardeer, is hoe praktisch de cursus is. Je kunt de geleerde vaardigheden direct toepassen in je werk." Een ander zegt: "De ondersteuning vanuit het instituut is uitstekend, ze zijn altijd bereikbaar en heel behulpzaam." Hoewel de algemene tevredenheid hoog is, zijn er enkele suggesties voor verdere verbetering. Een respondent stelt: "Een verbeterpunt zou zijn om intensievere begeleiding bij het toepassen in de praktijk te bieden, zoals een vervolgtraject met coaching en supervisie." Een andere geïnterviewde merkt op: "Het zou fijn zijn als er meer focus was op het monitoren van processen voor directiesecretarissen." Samenvattend zijn de geïnterviewden zeer tevreden met de opleiding en samenwerking met het instituut. De kwaliteit van de programma's, de deskundigheid van de trainers en de uitstekende ondersteuning worden als sterke punten genoemd. De meeste respondenten bevelen het instituut warm aan en waarderen de praktische toepasbaarheid van de cursussen en de betrokkenheid van het instituut.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma voerde met GOVERNANCE ACADEMY op 25-06-2024.

### Algemeen

Governance Academy is opgericht door Stefan Peij in 2005 met als doel organisaties en governance professionals te ondersteunen in hun professionele ontwikkeling. Dit gerenommeerde instituut biedt corporate-governance-opleidingen, governance-advies en -onderzoek. Hun missie is organisaties en bedrijven te ondersteunen bij het professionaliseren van hun corporate governance en het verbeteren van de bestuurseffectiviteit. Zij richten zich op commissarissen en toezichthouders van organisaties in de profit- en non-profitsector, evenals professionals met de ambitie en het profiel om een dergelijke functie te gaan bekleden.

Governance Academy biedt een groot aantal opleidingen, cursussen en programma's met een balans tussen inhoudelijke kennis, persoonlijke professionele competenties, governancevaardigheden, reflectie en kennisoverdracht met inspirerende sprekers. Het doel van alle programma's is deelnemers inzicht te geven in de dynamiek van het toezicht houden met de juiste afstand en houding. Er is veel interactie en aandacht voor cases uit de praktijk. Bovendien is een belangrijk element in de programma's de peer-to-peer-learning.

De bijeenkomsten worden online en face-to-face aangeboden. Hierbij kan de klant kiezen voor een 'blended' programma, een combinatie van live bijeenkomsten, online video's en een webinar met casuïstiek. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richtte zich op de open opleidingen.

### Kwaliteit

Governance Academy focust op kwaliteit. Zo werken zij met een klein vast team dat bestaat uit begeleiders en programmamanagers die de groepen begeleiden op inhoud en bijdragen aan de groepsdynamiek. De persoonlijke benadering staat voorop. Iedere deelnemer start het traject met een persoonlijk voorbereidend gesprek met de programmamanager. Er is vooraf contact met de docent om de leerdoelen van de deelnemers te bespreken. Deelnemers die twijfelen welk programma voor hen het meest geschikt is, krijgen daarover vooraf advies. Ook worden docenten en deelnemers bij de lesdagen op de sfeervolle eigen locatie persoonlijk door de directeur verwelkomd.

De kwaliteit wordt gemonitord door evaluaties per ronde van het programma. De resultaten worden besproken met de docent, die ermee aan de slag gaat, als nodig in afstemming met de programmamanager. Nieuwe programma's worden ontwikkeld door de programmamanagers in nauwe samenspraak met de docenten. Vanuit de academie wordt gestuurd op bijvoorbeeld de werkvormen, maar de docent krijgt ook de nodige vrijheid.

De docenten/sprekers kunnen bogen op ruime ervaring. Het zijn allen ervaren bestuurders, toezichthouders, wetenschappers of topadviseurs. Tweemaal per jaar komt de directie van Governance Academy bijeen met het Curatorium, dat bestaat uit zes ervaren mensen uit het werkveld. Zij geven de directeuren advies, zorgen voor een tegengeluid en houden een spiegel voor.

### Continuïteit

Governance Academy is bijna twintig jaar een belangrijke opleider op het vakgebied van governance. Het instituut houdt de balans tussen behouden wat goed loopt goed aan de ene kant en vernieuwen op basis van actuele ontwikkelingen aan de andere kant. Ook spelen zij in op de permanente educatie voor commissarissen en secretarissen. Naast opleidingsprogramma's verzorgt de academie ook onderzoek en advieswerk. Dat houdt hen actueel.

De directie en de programmamanagers komen op veel plekken in het bedrijfsleven en bij de overheid en zijn altijd alert op het vinden van goede sprekers. Van hun sprekers vragen zij dat deze zelf voorleven waar Governance Academy voor staat: 'Ken jezelf', in al je kwetsbaarheid.

Kijkend naar de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de positieve feedback van de referenten en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Governance Academy voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Governance Academy zorgt ervoor dat de doelgroep op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen. Via persoonlijk contact, nieuwsbrieven, het netwerk en social media wordt de relatie met de klant onderhouden. Het instituut stemt voortdurend af op de behoefte en ontwikkelingen in het veld. Ieder jaar wordt gekeken naar: wat zijn de must haves aan onderwerpen en aan welke ontwikkelingen moeten we aandacht besteden? Finance is altijd een belangrijk thema, net als IT. Meer recente onderwerpen zijn sociale veiligheid, inclusie en AI.

Om de klant nog beter te begeleiden, biedt Governance Academy als nieuw element in het natraject het landingsgesprek aan. Dit gesprek wordt zes maanden na afloop van het programma gevoerd door de programmamanager met de deelnemers die willen reflecteren op hoe het programma blijvend doorwerkt in hun dagelijkse praktijk en op wat nog nodig is.

Om de klanten te inspireren organiseert het instituut een summer event over een actueel thema. Op deze manier is Governance Academy de klanten extra van dienst vanuit de rol van gerenommeerd opleider op het vlak van 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](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