

Klanttevredenheidsonderzoek

NCD
NCD Academy

18-12-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NCD 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	10

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit klantonderzoek naar meerdere edities van het programma Governance Essentials en één editie van Governance Chair van NCD. Uit de gesprekken blijkt dat het voortraject door de meeste geïnterviewden als positief wordt ervaren. Meerdere respondenten geven aan bewust te hebben gekozen voor NCD, vaak na vergelijking met andere aanbieders. Ook de online informatiebijeenkomst wordt gewaardeerd. Hierin wordt de opleiding duidelijk toegelicht en was er ruimte om vragen te stellen.

Een referent licht zijn keuze toe: "Ik was al eerder bekend met deze organisatie. De opleiding zelf kende ik al. Het heeft een goede naam. Als je het vergelijkt met andere aanbieders, is deze goedkoper." Een ander benadrukt de inhoudelijke aanpak: "Voor mij gaf de doorslag de pragmatische benadering. Geen franje, maar sprekers uit het veld en een sterke focus op de rollen van een commissaris." De praktijkgerichte benadering, kleinschalige opzet en de inzet van ervaren, toegankelijke sprekers worden daarbij frequent genoemd als onderscheidende kenmerken.

Referenten noemen het intakegesprek “nuttig” en “verhelderend”, omdat het hielp hun motivatie en leerdoelen te verduidelijken. Zoals een geïnterviewde verwoordt: “Er werd goed doorgevraagd: wat wil je bereiken en pas je bij de doelgroep?”

Toch klinkt er ook een kritische noot. Eén respondent geeft een neutrale beoordeling en vindt dat de informatievoorziening vooraf niet volledig is: “De studiebelasting van de opleiding wordt niet duidelijk beschreven. Het zou waardevol zijn om een inschatting toe te voegen van de tijdsinvestering en de voorbereiding.”

Opleidingsprogramma

De meeste respondenten geven aan dat de inhoud van het programma vooraf duidelijk was, mede dankzij de intakegesprekken, de website en de online informatiebijeenkomst. Een referent licht toe: “Het programma vond ik duidelijk, zowel op de website als in de toelichting die ik daarnaast nog heb ontvangen.”

De respondenten ontvingen vooraf lesmateriaal of huiswerkopdrachten ter voorbereiding. Een deelnemer vertelt: “Ik heb uitgebreide toelichting gekregen op het programma en het leerproces. Ook kreeg ik huiswerk mee ter voorbereiding, met een duidelijk onderscheid tussen wat noodzakelijk was en wat meer ‘nice to know’.”

Niet alle referenten vonden de verwachtingen vooraf volledig duidelijk. Een respondent merkt op: “Voor mij was het wel een verrassing dat we ook een boek helemaal moesten lezen - dat stond niet duidelijk vooraf vermeld. Het sloot inhoudelijk goed aan, maar het was een uitdaging om dat te combineren met een druk schema.” Daarnaast wordt genoemd dat sommige opgegeven boeken tijdens de sessies nauwelijks aan bod kwamen: “Ik zou het prettig vinden als daar vooraf iets duidelijker in gecommuniceerd wordt: wat wordt wel behandeld en wat niet?”

Uitvoering

De uitvoering van de programma's Governance Essentials en Governance Chair wordt over het algemeen als positief ervaren. De respondenten spreken van een leerzame en goed georganiseerde opleiding. De variatie in werkvormen - zoals casuïstiek, groepsopdrachten, intervisie en rollenspellen - wordt breed gewaardeerd. Eén referent zegt hierover: “Ik vond dit een van de leukste opleidingen die ik heb gevolgd. Er was een mooie balans tussen theorie en praktijk. De sprekers waren sterk en de casussen spraken aan.”

De respondenten zijn afkomstig uit uiteenlopende sectoren en brengen diverse achtergronden mee, wat zorgt voor waardevolle uitwisseling. “De groep was klein, maar divers qua achtergrond - dat werkte goed,” aldus een referent. Een ander merkt op: “De groep bestond uit mensen met uiteenlopende ervaring: sommigen hadden al ervaring als commissaris, anderen kwamen uit een ander vakgebied. Die mix maakte het extra interessant.” Tegelijkertijd wordt een kritische kanttekening geplaatst: “Eén deelnemer was afkomstig uit het bestuur van NCD zelf. Dat vond ik soms lastig. Je moet dan meerdere ‘petten’ opzetten bij casuïstiek vanuit NCD.”

De inhoud van het programma wordt als relevant, actueel en gestructureerd ervaren door de meeste respondenten. Alle kernrollen van toezichthouders komen aan bod. Toch zijn er ook suggesties voor verbetering. Zo vond één respondent bepaalde sessies minder aansprekend, deels door persoonlijke interesse. Hij stelt voor: “Wat mij betreft had er nog een halve dag extra besteed mogen worden aan financiële diepgang - denk aan liquiditeit, werkkapitaal en risico's per type organisatie.” Een ander vertelt: “Eén presentatie vond ik wat standaard en wat dissonant in het geheel. Onderwerpen op het gebied van ICT hadden wat mij betreft nog uitgebreider aan bod mogen komen.”

Ook over de tijdsindeling wordt kritisch gereflecteerd. “Er stonden soms drie tot vier onderwerpen op één dag. Dat voelde af en toe als te veel.” Deze referent stelt voor het programma iets verder te spreiden of meer ruimte in te bouwen voor reflectie. Een andere respondent merkt op dat het prettig zou zijn geweest als aan het begin van de opleiding een korte samenvatting was gegeven van de lesstof uit Governance Essentials, als opfrissing.

De aandacht voor persoonlijke leerdoelen wordt als grote meerwaarde benoemd. “De rode draad en individuele leerdoelen worden gedeeld en besproken binnen de groep. Je leert veel van hoe anderen omgaan met vergelijkbare vraagstukken.”

Opleiders

De sprekers worden door de meeste referenten als deskundig, gevarieerd en betrokken ervaren. Een referent merkt op: “De sprekers waren heel divers en pasten goed bij de thema’s. Er waren ervaringsdeskundigen, mensen uit het bedrijfsleven en pedagogisch onderlegd. Ze waren goed benaderbaar en wisten de groep actief aan het werk te zetten.” Een ander vult aan: “Ik waardeer dat zij open waren over fouten of wat zij nu anders zouden doen. Dat maakt het leerzaam.” Ook de inhoudelijke expertise komt aan bod: “De docenten en sprekers waren echt experts op hun thema’s: wet- en regelgeving, familiebedrijven, financiën. Stuk voor stuk mensen met indrukwekkende staat van dienst. Er zaten echt een paar parels tussen.”

Positieve uitschieters worden expliciet genoemd. De zogenoemde ‘live case’ met een ondernemer maakte veel indruk: “De ondernemer was zelf aanwezig, gaf een introductie, en daarna gingen we echt het gesprek aan als commissaris. Die ervaring was ontzettend leerzaam. Deze werkvorm verdient uitbreiding binnen het programma.”

Tegelijkertijd worden er ook enkele verbeterpunten genoemd. Zo geeft een respondent aan:

“Sommige sprekers spraken me minder aan, met name vanwege de balans tussen zenden en doen.”

Een ander licht toe: “Eén spreker bleef te veel hangen in eigen voorbeelden. Dat was minder boeiend.” Ook klinkt de wens om het programma inhoudelijk te actualiseren: “Een of twee sprekers vond ik minder actueel; hun verhaal was meer historisch en daardoor minder toepasbaar in de praktijk van nu. Ik adviseer een revisie van deze onderdelen.”

Trainingsmateriaal

De meeste referenten vinden het trainingsmateriaal goed passend, al wordt de hoeveelheid soms als fors ervaren. Zoals een respondent opmerkt: “Bij sommige sprekers was dat behoorlijk veel. Soms vroegen ze om vooraf vragen te beantwoorden of om iets in te sturen, maar door mijn werk kwam ik daar niet altijd volledig aan toe.”

De relevantie van het studiemateriaal verschilt per thema. Eén referent merkt op: “Het materiaal was goed, maar wisselde per onderwerp. De Amerikaanse artikelen over financieel management vond ik wat minder relevant, maar de stukken over menselijke interactie en governance waren juist erg waardevol. Mijn persoonlijke voorkeur speelt hierin ook een rol.”

Een respondent met een neutrale beoordeling vertelt: “De opleidingsmaterialen vroegen om een goede voorbereiding. Het kostte me echt wel een dag per bijeenkomst. Het bestond uit artikelen, literatuur en casussen. Iedereen in de groep nam dat ook serieus.” Als aandachtspunt noemt hij dat sommige artikelen verouderd zijn: “De artikelen die je vooraf moet lezen, zouden wat recenter mogen zijn - sommige zijn echt gedateerd.”

Accommodatie

Eén referent omschrijft de accommodatie als “een prachtige locatie, centraal gelegen in Nederland,” en een ander licht toe: “De accommodatie was geweldig — een fijne, warme plek die intiem genoeg was voor de groepsgrootte. We konden ook naar buiten. De catering was goed geregeld, en er werd ook rekening gehouden met allergieën.”

Toch worden er enkele aandachtspunten genoemd. Zo ervaaarde een respondent de bereikbaarheid als uitdagend: “Zeker in de ochtend vond ik het soms lastig te bereiken.” Een ander wijst specifiek op de wintermaanden: “Het laatste stuk over de dijk is dan moeilijk.”

Daarnaast uit een referent met een neutrale beoordeling een punt van kritiek: “De catering was wat eentonig. Elke keer hetzelfde stukje cake op hetzelfde tijdstip - weinig variatie. Dat mag echt beter.”

Natraject

Het natraject wordt wisselend ervaren. Eén deelnemer vertelt: “Aan het eind kreeg ik een certificaat, met voor iedereen een persoonlijk woordje. Het was echt een feestelijk moment.”

Verscheidende respondenten geven aan dat de opleiding hen niet alleen inhoudelijke kennis heeft opgeleverd, maar ook meer inzicht in hun rol als toezichthouder. “De opleiding heeft me meer duidelijkheid gegeven over de rol die van je verwacht wordt en wat er allemaal op je bordje kan komen. Ik ben me bewuster van de tijdsinvestering. Het gaf mij een goede spiegel: ben ik rolvast, kan ik afstand bewaren?”

Na afloop blijft er informeel contact bestaan via een Whatsappgroep. Sommige respondenten maakten gebruik van aanvullende coaching.

Twee respondenten met een neutrale beoordeling merken op: “Wat ik jammer vind, is dat het na de opleiding een beetje stilvalt - een terugkomdag zou waardevol kunnen zijn voor de binding” en “NCD zou actiever kunnen zijn in het aanbieden van vervolgmodes of masterclasses. Daar ligt echt nog potentie.” Een ontevreden referent vult aan: “Ik zou het goed vinden als er ook een terugkombijeenkomst zou zijn, om te delen waar iedereen nu staat.”

Organisatie en Administratie

Veel respondenten waarderen de bereikbaarheid en het snelle handelen van de programmaleiding en het ondersteunende team. “Als je een sessie wilde inhalen, was dat makkelijk te regelen,” aldus een referent. Een ander zegt: “Updates en informatie kwamen altijd op tijd. We kregen evaluatieformulieren, al weet ik niet wat daarmee gedaan is.” Ook bij onverwachte situaties werd adequaat gehandeld: “Toen een spreker onverwacht verhinderd was, werd dat professioneel opgelost.” Eén deelnemer vat het kernachtig samen: “De organisatie en administratie waren uitstekend. Ik werd goed ontzorgd.”

Toch klinkt er ook een lichte kanttekening bij de procesmatige aanpak. Een respondent merkt op: “Ik vond dat het proces strakker had gemogen. Er was weinig zichtbare ondersteuning vanuit een vast aanspreekpunt. De programmaleider zelf was wel goed bereikbaar.”

Relatiebeheer

Sommige respondenten hebben zich aangesloten bij een kring of netwerk, waardoor het contact met de organisatie wordt onderhouden. Anderen geven aan dat zij vooral informatie ontvangen, zoals nieuwsbrieven of vacatures, maar zonder verdere persoonlijke opvolging. “Er is geen actief relatiebeheer, maar daar heb ik ook geen behoefte aan. Ik ontvang wel af en toe mails over nieuwe programma's.” Een deelnemer waardeert dat hij werd geattendeerd op het afronden van zijn certificering: “Dat helpt.”

Toch zijn er ook meerdere referenten die een neutralere ervaring beschrijven. “Relatiebeheer vraagt wel echt om eigen initiatief. Ze faciliteren een appgroep, en daar wordt af en toe wat gedeeld. Je kunt ook lid worden van een kring, maar je moet er zelf actief in zijn.” Een ander merkt op: “Ik ben lid van de NCD, dus ik krijg nieuwsbrieven en aankondigingen. Dat vind ik voldoende. Er is echter geen persoonlijk contact geweest na afloop - geen belletje of vervolgesprek.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste respondenten als goed beoordeeld. Zoals één referent het formuleert: “Je krijgt echt kwaliteit voor wat je betaalt.” Een ander voegt toe: “Het is vriendelijk geprijsd ten opzichte van andere grote aanbieders.”

Tegelijkertijd benoemen sommige respondenten ook de stevige prijsstelling. “Het is niet goedkoop, maar je krijgt een intensief programma met goede sprekers,” aldus een referent. Een ander merkt op: “De opleiding is stevig geprijsd. Ik heb het niet zelf betaald, maar als je het afzet tegen het aantal contacturen, is het een behoorlijke investering. Dat kan drempelverhogend werken voor potentiële deelnemers.”

De algemene indruk is dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen is groot. Vrijwel alle respondenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over het programma, de opbouw, de inhoudelijke kwaliteit en de organisatie. Veel referenten zouden de opleiding dan ook zonder aarzeling aanbevelen aan anderen en sommigen hebben dat al gedaan.

Wat respondenten als meest waardevol ervaren, is de combinatie van diepgang, praktijkgerichtheid en kleinschaligheid. Eén referent verwoordt het als volgt: "Het programma is compleet en kwalitatief sterk. Alle relevante facetten komen aan bod. Het is compact, praktijkgericht en biedt voldoende diepgang." De samenstelling van de groep wordt daarnaast meerdere keren genoemd als een krachtig onderdeel van de leerervaring: "Daar is duidelijk goed naar gekeken. De balans in de groep maakte dat het echt een waardevolle ervaring was."

Ook de sprekers worden vaak genoemd als onderscheidend. "Wat er voor mij echt uitsprong, was de kwaliteit van de sprekers, vooral twee van hen waren voor mij doorslaggevend," aldus een deelnemer. Anderen benadrukken dat zij zijn "uitgedaagd om zich voor de volle 100% in te zetten," en dat het programma hen "op scherp heeft gezet."

Toch worden er ook enkele verbeterpunten benoemd. Zo vindt een respondent het programma soms te vol: "Plan het iets minder compact, of spreid het over meer dagen." Een ander noemt dat bepaalde thema's te veel stof bevatten in verhouding tot het onderwerp. De wens voor een terugkomdag of aanvullend aanbod wordt ook herhaald. Daarnaast klinkt bij één respondent lichte kritiek op de vernieuwing: "Sommige sprekers zijn er voor de 33^e keer - dat is minder vernieuwend. Wissel meer af, breek uit het 'old boys network'. "Practice what you preach." Hij stelt voor om ook sprekers vanuit andere domeinen, zoals de politiek, toe te voegen om het perspectief op de rol van toezichthouder te verbreden.

Over het geheel genomen wordt de opleiding ervaren als een inspirerend en goed georganiseerd traject, dat inhoudelijk en persoonlijk verdiepend is. Het levert deelnemers niet alleen kennis op, maar ook inzicht in hun rol, positie en ontwikkeling als toezichthouder. Daarmee voldoet het programma ruimschoots aan de verwachtingen van de meeste deelnemers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met NCD Academy op 18-12-2025.

Algemeen

NCD (Nederlandse Vereniging van Commissarissen en Directeuren) is een onafhankelijk platform voor leiderschap en toezicht, gericht op de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de leden. Via NCD Academy biedt NCD een breed scala aan opleidingen, inspirerende bijeenkomsten en een uitgebreide (digitale) bibliotheek met kennis en expertise. Het opleidingsportfolio bevat erkende programma's waaronder 'Governance Essentials' en 'Governance Chair'. 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. De opleidingen starten vier keer per jaar en bestaan uit acht dagen verdeeld over vier of vijf maanden. Daarnaast biedt NCD kortere modules aan onder andere over thema's als 'Het goede gesprek' en 'Organisatie in crisis'. NCD-leden krijgen in de opleidingen de kans in een veilige omgeving uitdagende vraagstukken te bespreken en te leren van gelijkgestemden. Het NCD-lidmaatschap staat open voor directeuren, leiders, toezichthouders en commissarissen die actief willen bijdragen aan beter leiderschap en willen investeren in hun eigen ontwikkeling.

Kwaliteit

De opleidingen worden verzorgd door zo'n veertig sprekers/docenten die zelf commissaris zijn en daarmee in de praktijk staan. Aan hen worden hoge eisen gesteld. Zij moeten vanuit hun vakmatige expertise uitstekend invulling kunnen geven aan hun rol als inspirator en monitor van het interactieve groepsproces. In de samenstelling van de docentengroep streeft NCD naar diversiteit in achtergrond en ervaring. Ook is er voortdurend oog voor actualiteit en kwaliteit. NCD trekt continu nieuwe sprekers/docenten aan, zo'n vier of vijf per jaar, om de groep actueel en relevant te houden. Alle programma's worden zorgvuldig geëvalueerd. Indien nodig wordt direct geacteerd op wat in evaluaties is aangegeven. Als een spreker/docent onvoldoende wordt gewaardeerd in de evaluaties, gaat NCD op zoek naar vervanging.

Nieuwe ontwikkelingen vergen continue innovatie, waardoor er steeds hogere eisen aan toezichthouders en commissarissen worden gesteld. NCD past de programma's dan ook voortdurend hierop aan. Zo is de opleiding 'Artificial Intelligence for Leaders and Governance' ontwikkeld. De programma's worden samengesteld door de programmamanagers van NCD in samenwerking met ervaren directeuren, commissarissen en toezichthouders uit de eigen gelederen. Vervolgens worden de programma's beoordeeld door beroepsprofessionals.

De programmamanagers dragen er zorg voor dat de sprekers/docenten zich blijven ontwikkelen. Een of twee keer per jaar zijn er kennisbijeenkomsten over een thema. Ook vindt er geregeld een bedrijfsbezoek plaats, waar oud-deelnemers en docenten aan de slag gaan met een reële casus.

Continuïteit

NCD Academy sluit voortdurend aan op de actualiteit. Zo is er aandacht voor AI en de digitale transitie en andere actuele thema's zoals wendbaarheid, geopolitiek en open en eerlijke gesprekken. Ook wordt ingegaan op de veranderende positie van de commissaris, die steeds meer naast de bestuurder komt te staan. Ook ligt de nadruk meer op de relationele aspecten. In Governance Chair werken de deelnemers nadrukkelijker aan hun eigen visie: wat voor een voorzitter wil ik zijn? Er is bij de voorzitters een verschuiving zichtbaar naar de rol van adviseur, ambassadeur en netwerker. Mede op basis van het goede 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 de doelgroep vooral via de website waarop evenementen, het opleidingsaanbod en lidmaatschapsvoordelen worden geboden. Nieuwe deelnemers komen veelal bij NCD Academy terecht via aanbevelingen of via persoonlijke netwerken. Ook is er een alumni community opgezet voor de oud-deelnemers. Om hen nog meer van dienst te zijn, gaat NCD werken met een PE-systeem waarbij zij de alumni een vast programma bieden om bij te blijven en PE-punten te halen.

De geboden kwaliteit, de persoonlijke benadering en de betrokkenheid van NCD bij de leden zorgen ervoor dat velen terugkeren om deel te nemen aan de uitstekende 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, 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