

Klanttevredenheidsonderzoek

NCD
NCD Academy

14-12-2021



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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, ondoorgroendelijk 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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				100%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open aanbod van NCD hebben tien referenten meegewerkt. Sommigen zijn door collega's of vakgenoten op NCD geweest: "Een kennis was heel enthousiast over de opleiding en dat heeft mij nieuwsgierig gemaakt". Anderen hebben zelf gezocht naar een passende opleiding op dit gebied (rol van commissaris en toezichthouder) en zijn na vergelijking bij NCD terecht gekomen: "Ik was op zoek naar een gevarieerde en diverse opleiding waarin veel van de deelnemer werd gevraagd, dus niet alleen colleges. NCD sloot daar het best op aan". De meeste van de referenten hebben vooraf een (online) kennismakingsbijeenkomst gevolgd en ook wordt er door meerdere respondenten gesproken over een intakegesprek: "Hier werd nog eens goed besproken wat de opleiding precies inhoudt en er werd gekeken of dit echt aansloot bij mijn wensen. Heel goed want zo voorkom je teleurstellingen". De manier waarop men zich kon aanmelden, is naar tevredenheid van alle referenten: "Dit ging heel eenvoudig via de website waarna er contact met mij werd opgenomen". Alle referenten zijn dan ook tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten te spreken over het opleidingsprogramma van NCD. Referenten zijn unaniem in hun oordeel, ze zijn hier tevreden over. “De inhoudelijke informatie op de website is vrij summier maar in de brochure die ik heb aangevraagd wordt wel heel volledig beschreven hoe de opleiding is opgebouwd en waar hij uit bestaat,” zo vertelt een van de geïnterviewden. Een andere referent zegt: “Ook het intakegesprek is echt van grote waarde. Hier werden al mijn vragen goed beantwoord en daardoor kon ik een weloverwogen keuze maken”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevreden scores met betrekking tot dit onderwerp.

Uitvoering

De manier waarop NCD de opleiding heeft uitgevoerd, voldoet bij alle referenten aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Twintig procent geeft aan de uitvoering zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Referenten noemen met name de actieve werkvormen als positief punt: “Doordat je in duo’s of soms trio’s met bepaalde opdrachten bezig bent en deze vervolgens bespreekt met de rest van de groep, blijf je zeer alert”. Ook wordt het op prijs gesteld dat er meerdere sprekers/docenten bij de opleiding betrokken zijn: “Dit zorgt voor variatie, zowel in onderwerp en visie als in presentatiestijl en lesvormen”. Sommige respondenten vertellen hier dat ze wel last hebben gehad van de beperkingen die in verband met Corona waren afgekondigd, maar, zo legt een van hen uit: “NCD heeft ons altijd goed geïnformeerd, zij hebben zich steeds zo goed en snel mogelijk aangepast en omdat ze ons goed op de hoogte hielden van de besluiten, had ik daar zeker wel begrip voor”.

Opleiders

De opleiders/trainers van NCD worden ‘verleiders’ genoemd en de referenten zijn erg over ze te spreken. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De verleiders vullen elkaar goed aan en geven met elkaar een heel brede en volledige blik op de rol van de commissaris en alle aspecten die hier bij komen kijken”, “Ik ben zeer tevreden over de sprekers, ze hebben interessante zienswijzen en verleiden je zo om de dingen anders te bekijken” en “Het zijn stuk voor stuk experts maar daarnaast hebben ze ook zeker oog en oor voor wat er speelt en leeft in de deelnemersgroep. Ik vond ze ook erg benaderbaar, iedereen voelde zich volgens mij vrij om de vragen te stellen die bij hen opkwamen. Dat zorgde voor een prettige sfeer”. De overige referenten onderschrijven dit, zij zijn zonder uitzondering tevreden over de opleiders die door NCD zijn ingezet.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door NCD wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets, boeken en een online portal met een uitgebreide bibliotheek. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het materiaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is ook nog eens goed te gebruiken als naslagwerk”. “We hebben tijdens de bijeenkomsten veel cases besproken en behandeld en het ondersteunende materiaal hierbij was interessant en nuttig,” zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

De accommodaties die door NCD worden gebruikt, zijn naar de wens van de referenten. Dit wordt goed duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De locatie is niet alleen mooi maar ook heel geschikt voor dit doel. De sfeervolle plek en de prettige sfeer zijn een goed begin van een succesvolle bijeenkomst”, “Ik heb geen klachten, ik ben alleen maar positief over de opleidingslocatie. Er werd ook goed rekening gehouden met de maatregelen die in verband met covid-19 golden” en “De ruimte was mooi, alles wat je mag verwachten was aanwezig. Ook was er gedacht aan de broodnodige hapjes en drankjes. Dat maakt zo’n dag voor mij helemaal compleet”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de gebruikte accommodatie wordt gedacht. Ook is dit een verklaring voor de hoge scores; iedereen is tevreden over dit onderwerp.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden over dit onderwerp. Zij vinden dat NCD genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier aan wordt vormgegeven. Een van deze respondenten vertelt: "Na afloop van de bijeenkomsten heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar en met de verleider besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig, nu heb ik er vertrouwen in dat bepaalde, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt". Een andere respondent zegt over dit onderdeel: "Normaal gesproken zouden er al meerdere fysieke bijeenkomsten geweest zijn in verschillende vormen. Door al het corona-gedoe is dit wel minder geworden maar NCD doet het goed met online bijeenkomsten, zo heb je toch de mogelijkheid om verbonden te blijven met andere deelnemers en met NCD zelf".

Organisatie en Administratie

NCD heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld, aldus de deelnemers aan dit onderzoek. De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen ik een keer door persoonlijke omstandigheden moest afzeggen, werd hier goed mee omgegaan en toen hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, mijn vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Op dit vlak verloopt alles eveneens geheel naar wens". Ook over de manier waarop er werd omgegaan met de steeds veranderende regels rondom Covid-19 is men te spreken, met name de heldere communicatie hierover werd op prijs gesteld.

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door NCD wordt onderhouden. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief neem, wordt hier snel op gereageerd," zo vertelt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met NCD verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar ik behoefte aan heb en ze geven met enige regelmaat gerichte en relevante updates". Dit wordt bevestigd door de overige referenten, waarbij een van hen hier nog aan toevoegt: "Als lid van NCD word je goed en regelmatig geïnformeerd over interessante activiteiten en als je hier verder geen behoefte aan hebt, wordt dat gerespecteerd".

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen die door NCD worden aangeboden, zijn de respondenten eensgezind in hun oordeel. Ze zijn hier tevreden over. Een van de referenten legt uit: "Als je alleen de prijs vergelijkt met andere aanbieders, is de prijs niet heel hoog. Als je dan in overweging neemt dat de kwaliteit wel erg goed is, dan blijft er een heel redelijk prijskaartje over". Ook andere respondenten vinden dat de kwaliteit van de opleiding erg goed is en dat dit de prijs rechtvaardigt: "Het is logisch dat er betaald moet worden voor goede content, het moet ook allemaal ontwikkeld worden. Ik vind de prijs echt niet hoog als je kijkt naar wat er wordt geboden; een gevarieerd en goed gefundeerd programma".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open opleidingen van NCD. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met het instituut: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject. Ook de manier waarop ze omgingen met alle maatregelen die van overheidswege werden opgelegd in verband met Covid-19 getuigde van flexibiliteit in combinatie met professionaliteit ". Met name de verrassende en ook wel praktische insteek van de verleiders wordt regelmatig als sterk punt genoemd: "Je kan wel alleen maar standaard theorie delen maar het is veel interessanter om dingen te horen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor NCD te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden NCD dan ook zonder aarzeling bij derden 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 NCD NCD Academy op 14-12-2021.

Algemeen

NCD (Nederlandse Vereniging van Commissarissen en Directeuren) is de enige vereniging van, voor en door leiders en toezichthouders en daarmee hét platform voor Leiderschap en Toezicht. Sinds 1953 biedt NCD haar leden de mogelijkheid ervaringen te delen, dilemma's aan elkaar voor te leggen en een beroep te doen op elkaars expertise en ondersteuning waar nodig. Via de NCD Academy, waar het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek zich op richt, biedt NCD leden en niet-leden een breed scala aan opleidingen, inspirerende bijeenkomsten en een uitgebreide (digitale) bibliotheek aan kennis en expertise. De NCD Academy is in 2015 opgericht, mede vanuit de maatschappelijke visie van NCD op de rol van leiders en toezichthouders en op de daaruit voortvloeiende noodzaak tot continue innovatie. NCD Academy biedt educatieprogramma's voor Leadership en Governance. Naast meerdaagse programma's zijn er ook eendaagse opleidingen en verdiepingssessies voor executives en non-executives.

Kwaliteit

NCD signaleert dat er steeds hogere eisen aan toezichthouders en commissarissen worden gesteld. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de toenemende digitalisering, vergen continue innovatie op veel terreinen. Om haar leden en andere belangstellenden hierin te ondersteunen biedt NCD hen, via de NCD Academy, een integraal opleidingsprogramma aan: Governance Essentials. Deze opleiding geeft een optimaal inzicht in de rol van de commissaris. De programma's van NCD Academy worden ontwikkeld door 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 'blijven' maar de ontwikkelingen vóór blijven. Aan de docenten, 'verleiders' genoemd bij NCD Academy, worden hoge eisen gesteld. De verleiders moeten een nadrukkelijke focus op de toekomst hebben. Vanuit hun specifieke expertise dienen zij niet alleen zicht te hebben op welke ontwikkelingen zich zullen voordoen, maar ook wat daarvan de mogelijke consequenties zullen zijn voor de rol en functie van toezichthouders. Als verleider moeten zij bovendien, mede vanuit hun vakmatige expertise, uitstekend invulling kunnen geven aan hun rol als inspirator en monitor van het interactieve groepsproces. Een ander kenmerk van de programma's van NCD Academy is de sterke focus op interactie aan de hand van de dilemma's van de toekomst. Om de toekomstgerichtheid concreet in te vullen worden de opleidingen regelmatig aan een grondige herziening onderworpen en vindt er voor de start van elke leergang een update van de leeswijzer plaats.

Continuïteit

Deelname aan de opleidingen staat open voor de leden van de NCD, hun relaties en externe deelnemers. Nieuwe deelnemers komen vooral via mond-tot-mond reclame van tevreden cursisten bij het bureau terecht. Aan de deelname gaat een zorgvuldige selectieprocedure vooraf. HBO werk- en denkniveau is het uitgangspunt. Er vindt altijd een intakegesprek plaats. Uitgangspunt van de opleidingen is coproductie. De deelnemers moeten zelf input leveren, zoals dilemma's uit hun vakgebied. Daarnaast richt men zich sterk op de praktijk, bestuderen deelnemers de kennisaspecten vooraf (digitaal) en vindt er toetsing plaats onder meer aan de hand van ingebrachte vragen en dilemma's. De manier waarmee NCD Academy omging met de corona-beperkingen werd door de referenten op prijs gesteld, zij werden goed geïnformeerd en hadden daardoor begrip voor de keuzes die door NCD Academy werden gemaakt. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NCD Academy voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Binnen het opleidingsproces speelt de programmamanager, als eindverantwoordelijke voor onder meer opzet, inhoud en educatief karakter van de opleidingen, een belangrijke rol. Ook als het gaat om het monitoren van het opleidingsproces, het signaleren en oplossen van eventuele knelpunten speelt deze een belangrijke rol. De programmamanager levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de continue kwaliteitsverbetering, kenmerkend voor de NCD Academy. Evaluaties spelen eveneens een belangrijke rol. Aan het eind van iedere opleidingsdag vindt er een evaluatie plaats en de resultaten hiervan worden met zorg bekeken. Indien nodig wordt er naar aanleiding van deze uitkomsten actie ondernomen. De grote klanttevredenheid, zoals die ook uit het CEDEO onderzoek naar voren komt, wordt hier mede door verklaard.

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