

# Klanttevredenheidsonderzoek

NR Governance

05-10-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NR Governance 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>8</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 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			20%	70%	10%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders			10%	60%	30%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	10%
Accommodatie				70%	30%
Natraject③			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer④				80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	50%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Voor een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van NR Governance waren goede ervaringen in het verleden aanleiding om weer aan een opleiding deel te nemen. Zo vertellen referenten: "Ik ken NR Governance uit het verleden. De opleiding die ik toen heb gevolgd was goed bevallen" en "Ik kende hen al van de opleiding voor commissarissen die ik bij hen heb gevolgd." Sommigen zijn op aanbevelen van derden bij NR Governance terechtgekomen: "Ik raakte in gesprek met iemand die actief betrokken is bij de organisatie van de opleidingen" en "Een collega had er een opleiding gevolgd en was heel enthousiast." Een referent voegt nog toe: "Onze stichting heeft onderzoek gedaan naar de positie van commissarissen van tussenholdings. De masterclass ging over dat onderzoek. Ik wilde eens kijken wat er van gemaakt werd." Aan het voortraject kennen acht van de tien referenten de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Twee anderen geven een neutrale score. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. Een schriftelijke of mondelinge intake maakt veelal deel uit van de standaardprocedure.

Enkele referenten: “Er werd in de intake vrij uitgebreid doorgevraagd naar mijn leerpunten en verwachtingen”, “Je moest je aanmelden met je cv en motivatie”, “Er werd gekeken of de leervraag passend was. Ik kreeg de indruk dat de intentie was dat iedereen iets uit de opleiding zou kunnen halen” en “De intake was mede bedoeld om te adviseren en te selecteren. Kennelijk was de bedoeling dat er tussen de deelnemers niet teveel verschil in ervaring maar wel veel variatie in sectoren was.” Een referent voegt nog toe: “Je kreeg vooraf een EQ test aangeboden. De uitkomsten hiervan werden in de training verwerkt.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het was niet duidelijk of er sprake was van een selectie en zo ja wat de criteria daarvoor waren” en “Er ging aanvankelijk iets mis met de inschrijving. Ook vond ik het jammer dat er vooraf geen basisdocumentatie werd opgestuurd.”

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma, zoals het op de website en bij de uitnodiging wordt gepresenteerd, zijn alle referenten goed te spreken. Het geeft een duidelijk beeld van de inhoud van de opleidingen. Een referent ter illustratie: “Het opleidingsprogramma was heel helder en bevatte genoeg informatie over de opleiding om een goed beeld te krijgen. Het wekte de juiste verwachtingen.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Deze voldoen aan hun verwachtingen ten aanzien van het inhoudelijk niveau, de praktijkgerichtheid en de interactie met de docenten en andere deelnemers: “Het was over het geheel genomen van hoog niveau”, “Het heeft mijn verwachtingen overtroffen. Een deel van het programma is inhoudelijk, maar er is ook ruimte om te bespreken hoe je zelf tegen een aantal zaken aankijkt”, “Er was ruimschoots gelegenheid om aan de sprekers vragen te stellen en cases voor te leggen”, “Ik vond het erg leuk. Er was enorm veel interactie”, “De gesprekken en rollenspellen met acteurs waren van veel toegevoegde waarde”, “Het leren van anderen was een belangrijk gegeven. Ik was verrast door het niveau van mijn medecursisten. Het matchte onderling goed” en “Het programma was heel evenwichtig, met een juiste afwisseling van sprekers en reflectie. Er werd rekening gehouden met individuele leerbehoeften. Je werd bij elk verhaal van een gastspreker aan het denken gezet en uitgenodigd om het naar je eigen praktijk te vertalen.” Enkele tevreden gestemde referenten plaatsen nog wel wat kanttekeningen: “Als het de opzet was dat iedereen voor zichzelf zou bepalen wat hij wil leren, dan was het geslaagd. Maar als je mensen op een nieuwe manier naar toezichthouden wilt laten kijken, dan zou je hen via de documentatie wat meer tot denken kunnen aanzetten” en “Het was vooral gericht op mensen die al een rol hadden in een ondernemingsraad. Daarbij kwam dat de sector onderwijs onder de deelnemers oververtegenwoordigd was. Daardoor was het minder op particuliere bedrijven gericht. Ook had ik graag wat meer theorie en wetgeving gewild.” De neutraal gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: “De link naar het onderzoek en hoe er in de praktijk mee om te gaan werd niet altijd gelegd. De handvatten kwamen meer uit de deelnemers zelf.”

### **Opleiders**

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de opleiders; er wordt één neutrale score toegekend. Men prijst de docenten en gastsprekers om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden: “De docenten waren kundig in zowel het onderwerp als in het overbrengen van het onderwerp naar een zaal”, “Wat deskundigheid betreft waren de sprekers allemaal van voldoende kwaliteit”, “Het waren ervaren toezichthouders die het goed konden overbrengen”, “Het waren allemaal gespecialiseerde mensen; stuk voor stuk heel interessant” en “De combinatie van gast- en hoofdsprekers was heel waardevol. De gastsprekers gaven een prima aanzet tot verdere verdieping. De hoofddocenten waren de schrijvers van het boek. Zij reflecteerden vanuit hun eigen waarden.” Enkele tevreden gestemden plaatsen nog wel een kanttekening: “Er was verschil tussen de sprekers in kwaliteit van overdracht en vertelstijl”, “Je zit in een proces en dan worden er gastsprekers ingevlogen. Soms hebben die teveel gemist van wat er is gebeurd. Dan is wat ze vertellen te kort, te oppervlakkig en niet interessant.” De neutraal gestemde referent licht zijn score als volgt toe: “Ik vond het meer een soort college met intervisie. Er was geen panel. De sprekers waren mensen die zelf betrokken waren geweest bij het onderzoek. Ik miste iemand die praktische handvatten kon geven voor de vertaling naar de praktijk.”

### **Trainingsmateriaal**

Op twee neutraal gestemde referenten na, zijn alle referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal, er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, hand-outs en online informatie. Het is goed geschikt als naslagwerk. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving grotendeels aan de verwachtingen. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “We kregen boeken, slides, artikelen en cases. De documentatie was meer dan voldoende en keurig verzorgd”, “De PowerPoint presentaties werden online ter beschikking gesteld en we kregen links en suggesties voor boeken”, “Het studiemateriaal per gastdocent was heel ondersteunend. Ik kijk er nog steeds weleens in”, “De boeken pasten goed bij de cursus. Er werd steeds aan gerefereerd. We kregen ook een tool-kit”, “De uitgaven die ter beschikking werden gesteld waren zeer waardevol. Ook de EQ test was een toevoeging.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik had wel graag meer boeken gehad” en “De docenten hadden het een beetje hap snap opgeschreven. Het had wel een beetje professioneler en meer gestructureerd gemogen.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Alle referenten zijn positief over de accommodatie. De bereikbaarheid, de parkeergelegenheid en de omgeving zijn naar wens. De catering voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Referenten vertellen: “De eerste accommodatie in Zeist was heel mooi en inspirerend. De tweede was ook prima”, “De locatie was goed bereikbaar. De catering en de voorzieningen waren ook goed” en “Het was in een soort klooster, een oude boerderij in Normandië. Het was voor het doel van de cursus een heel geschikte plek. Heel fijn om even in een heel andere omgeving te zijn.”

### **Natraject**

Bijna alle referenten die een score geven voor het natraject, zijn er (zeer) tevreden over; één referent toont zich tevreden noch ontevreden en één ander geeft geen score bij gebrek aan informatie. In de regel ontvangt men een bewijs van deelname. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht. “We moesten een paper schrijven en hadden een eindbespreking daarover. De feedback was gedegen”, vertelt een referent. Een mondelinge eindevaluatie maakt onderdeel uit van het natraject. In een deel van de gevallen is er een terugkomdag. Een referent: “Het was een goed moment om nog even te reflecteren op de doelen die je aan het begin had gesteld. Die stuurden ze je overigens nog even toe.” Meerderen geven aan dat er achteraf nog materiaal is toegestuurd. De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Wat ik mis is een platform met vacatures.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen en masterclasses, reageert men over het geheel genomen enthousiast: “Het heeft mij veel bewuster gemaakt van mijn rol als toezichthouder en alle facetten die erbij komen kijken”, Het heeft mij genoeg nieuwe inzichten opgeleverd. Op een aantal punten wil ik nog de verdieping in, dus ik ga deelnemen aan de retraiteweek in Normandië”, “Wat het mij heeft opgeleverd, is rolbeseft en het overzien van het hele spectrum van je taken als commissaris” en “Wij hebben binnenkort een beleidsdag. Daar gaan een aantal dingen van de masterclass in terugkomen.” Eén referent zet een kanttekening bij het resultaat: “Het stukje over finance viel een beetje tegen. Ik heb daar nog een aanvullende cursus over moeten doen.”

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één toegekende neutrale score worden er aan de organisatie en administratie uitsluitend de scores ‘tevreden’ en ‘zeer tevreden’ toegekend. Men is over het geheel genomen tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de informatievoorziening en de facturering. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: “Alles is goed georganiseerd en de stukken zijn netjes op tijd verstuurd. Ik heb geen moment bij dingen hoeven stilstaan”, “De vaste contactpersoon is altijd goed bereikbaar. Alles loopt volgens planning” en “De facturering is goed in orde. Je krijgt tijdig je spullen. Ik ben niets tegen gekomen wat minder goed was of liep.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Ik had korting bedongen omdat ik het onderzoek zelf met hen samen heb uitgevoerd, maar die kreeg ik in eerste instantie niet. Later is het wel rechtgezet.”

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Meerderen geven aan zo nu en dan een nieuwsbrief of mailing te ontvangen. Ook worden er bijeenkomsten georganiseerd voor afgestudeerden. “Ik krijg continu nog mailing. Dat doen ze heel goed”, “Ze hebben een prima nieuwsbrief waaruit ik als commissaris af en toe interessante dingen haal”, “Het contact richting de groep is heel enthousiasmerend”, “We hebben een actieve deelnemersgroep. NR Governance reageert regelmatig op ons” en “Er zijn alumnibijeenkomsten en NR Governance heeft netwerken opgezet waaraan je kunt deelnemen.” Twee referenten brengen een verbeterpunt naar voren: “Ik had iets meer hulp verwacht in de praktijk, of tips”, “Het is niet duidelijk in hoeverre NR Governance nu echt mensen beoogt te werven voor functies. Als het een nevendoeel is, zouden ze dit nog wel kunnen optimaliseren.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding; twee geïnterviewden tonen zich tevreden noch ontevreden. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: “Ik denk wel dat de prijs goed was”, “De prijs/kwaliteitverhouding was prima”, “Het was een stevige prijs, maar de setting was bijzonder. Ze laten zich er alles aan gelegen liggen om het je naar de zin te maken”, “Het was niet super de luxe, maar het was goed gefaciliteerd en de locatie is bijzonder” en “Ik vind dat ze ontzettend veel aanbieden voor relatief weinig geld. Het is het dubbel en dwars waard.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik vond de prijs absurd hoog” en “Het was behoorlijk prijzig voor zeven dagen.”

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

In hun eindoordeel over de open opleidingen van NR Governance zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Twee geïnterviewden geven een neutrale score, om reden toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Men is lovend over de interactie, de praktijkgerichtheid en de kwaliteit van de sprekers: “Wat mij het meest aansprak waren de ervaringsverhalen uit de praktijk”, “Het is gebaseerd op praktijkvragen en praktijkdiscussies”, “De geleide discussies met interventies van de docent waren erg inspirerend. De rollenspellen waren ook verhelderend”, “De sprekers zijn allemaal praktijkmensen. Het is heel interessant wat ze te vertellen hebben” en “De docenten prikkelen en brengen de discussie op niveau, waardoor je tot de kern van je waarden en je leiderschap komt.” Verder voegt men nog toe: “Wat ik heel sterk vond was de diversiteit in onderwerpen en sprekers”, “De leergang is vanuit een gedegen visie op waarde-gedreven leiderschap in elkaar gezet”, “Het intensief samenzijn op een uitnodigende locatie levert goede gesprekken en inzichten op” en “Het was een goede leergang om even stil te staan en op een zakelijke manier te reflecteren op wat er gebeurt in mijn leven.” Desgevraagd tonen allen zich genegen om de open opleidingen van NR Governance aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met NR Governance op 05-10-2022.

### Algemeen

NR Governance is een stichting, opgericht in 2002 ter verbetering van het commissariaat, en richt zich op alle facetten van good governance. Opdat zowel personen als organisaties als het vak zich kunnen ontwikkelen en bewijzen. NR Governance biedt advies, selectie, opleiding en kennis. Vier facetten die elkaar voeden, uitdagen en versterken. In theorie, in de praktijk en vooral op het snijvlak van die twee. NR Governance werkt samen met experts en organisaties met aantoonbare impact op het vakgebied. Denk aan werkgevers-, werknemers- en brancheorganisaties, universiteiten, adviesraden en adviesbureaus en richt zich op toezichthoudende functionarissen in de profit sector, zorginstellingen en overheid. Al twintig jaar zet zij zich in voor de professionalisering van het vak toezichthouden. Een goede beheersing van alle relevante thema's voor integraal toezicht en het op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen zijn essentieel voor de commissaris van nu. Permanente opleidingen en trainingen zijn daarbij een must. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de open opleidingen die door het bureau voor deze doelgroep worden verzorgd.

### Kwaliteit

NR Governance beschikt over een groot netwerk waarbinnen ervaring en kennis wordt gedeeld. Zij werkt samen met een tiental adviseurs en circa veertig docenten; allen zelf bestuurder of commissaris. Met hun ervaring in toezichthoudende functies zijn zij in staat op een enthousiasmerende en inspirerende wijze de materie onder de aandacht van de deelnemers te brengen. Via de workshops, masterclasses, leergangen, online activiteiten en het kennisnetwerk wordt kennis en ervaring gedeeld op het gebied van corporate governance, wetgeving, finance, risicomanagement, cultuur en gedrag en management. Evaluaties, terugkomdagen, relatiedagen en LinkedIn groepen vormen de basis voor het meten en borgen van de kwaliteit van de programma's. De programma's zijn (mede) gebaseerd op de visie "Commissariaat 2030" waarvoor ook een toolkit en een handboek voor beginners is ontwikkeld. NR Governance werkt met kleine groepen en focust op de interactie met de deelnemers.

### Continuïteit

De opleidingsprogramma's worden continue afgestemd op de actualiteit. Mede dankzij het feit dat men in nauw contact staat met zowel potentiële, toekomstige toezichthouders en bestuurders enerzijds, en ervaren stakeholders en kennispartners in de markt anderzijds, kan het bureau snel schakelen op de actualiteit. De programma's worden dan ook met regelmaat aangepast/vernieuwd. De afgelopen periode heeft het bureau zich ook gefocust op de doelgroep in het Caraïbisch gedeelte van het koninkrijk en zijn er daarnaast nieuwe, specifieke doelgroepen aangeboord, waaronder de sector Cultuur. Ook zal men zich de komende periode richten op de sector Onderwijs. Gelet op de (wederom) uitstekende resultaten van het uitgevoerde Cedeo-onderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de opleidingen met een open inschrijving van NR Governance voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft NR Governance haar website volledig vernieuwd. NR Governance onderhoudt het contact met haar deelnemers onder meer door het organiseren van alumnibijeenkomsten en webinars. Ook geven zij een alom gewaardeerde nieuwsbrief uit. Voorts kunnen deelnemers gebruik maken van het vacatureoverzicht en de kennisbank. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen NR Governance om hun inhoudelijke deskundigheid in de uitvoering van de opleidingsprogramma's en de organisatie daaromheen. Voorts is men lovend over de interactie en de praktijkgerichtheid van de programma's. Zij geven allen aan graag van de diensten van NR Governance gebruik te maken.

## 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