

# Klanttevredenheidsonderzoek

DeNieuweCommissaris

28-02-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DeNieuweCommissaris 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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, 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				80%	
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering			20%	70%	10%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal③			50%	30%	10%
Accommodatie④					
Natraject⑤			40%	40%	
Organisatie en Administratie⑥				30%	10%
Relatiebeheer⑦			10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	80%	

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft het trainingsmateriaal geen beoordeling
- ④ De opleiding is incompany uitgevoerd
- ⑤ Twee referenten geven het natraject geen beoordeling
- ⑥ Zes referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑦ Twee referenten geven het relatiebeheer geen beoordeling
- ⑧ Geen van de referenten heeft zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

In dit onderzoek wordt de maatwerkopleiding van De Nieuwe Commissaris (hierna te noemen: DNC) beoordeeld die incompany is uitgevoerd. Tien referenten namen deel aan dit onderzoek. Potentiële deelnemers zijn vooraf geïnformeerd over de opzet en het programma van de opleiding. Aan de hand daarvan kon men kiezen al dan niet deel te nemen. Men vond de informatie duidelijk en voldoende. Zij zijn dan ook allen "tevreden" over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij konden zich de informatie niet meer herinneren.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma heeft voor negentig procent van de referenten aan de verwachtingen voldaan. Tien procent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Niet alle deelnemers hebben het gehele programma afgerond. Enkeligen mogen nog een aantal sessies inhalen. Men vindt dat er goede onderwerpen op het opleidingsprogramma staan en dat er een goede samenhang tussen de onderwerpen is. Enkele uitspraken over het opleidingsprogramma: "Over het algemeen vond ik de opleiding en zeker bepaalde aspecten daarvan interessant. Er kwamen facetten aanbod die je normaliter niet uitlicht of waarover ik meer achtergrondinformatie heb gekregen. Zo zijn ook enkele psychologische aspecten van de rol als toezichthouder aan de orde gekomen", "De diversiteit van de onderwerpen was goed" en "De combinatie van een stukje theorie en daarna een discussie met mensen uit de praktijk vond ik heel goed. Weliswaar had er naar mijn mening wat meer structuur kunnen worden aangebracht in de onderwerpen die ter sprake kwamen en had duidelijker kunnen worden gemaakt welke leerdoelen daarmee gediend zouden zijn." Enkele referenten vinden echter dat het programma sterk Nederlands is georiënteerd. Vooral degenen die ook internationaal opereren vinden het jammer dat er geen sprekers aanwezig waren die op internationaal niveau ervaring hebben. Eén referent geeft om deze reden een neutrale score op dit onderdeel. Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, zegt in het programma een stukje juridische achtergrond te missen. Hij had graag belicht gezien aan welke regelgeving je als toezichthouder gehouden wordt. Hij licht toe dat de laatste spreker dit aspect voor een deel heeft behandeld, maar als onderwerp is het niet in het programma opgenomen. Een ander zegt het juist prettig te vinden dat de onderwerpen niet vanuit een juridische invalshoek zijn benaderd. "Wanneer het zou gaan over wat strikt genomen de verantwoordelijkheden van de commissarissen zijn en hoe die juridisch verankerd zijn, krijg je alleen maar risicomijdende commissarissen", is zijn mening. Tot slot geeft één referent nog aan dat het programmaonderdeel over 'macht' heel specifiek vanuit de perceptie van de spreker is belicht. Hij vond dat het onderwerp meer uitgediept had kunnen worden; vooral wat dat bekend in de praktijk.

### **Uitvoering**

Op twee referenten na die een neutrale score op dit onderdeel geven, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering van het opleidingsprogramma. Referenten zijn van mening dat de werkvorm die is gekozen goed is. Een referent licht toe: "Twee sprekers op een avond met een break ertussen is prima. Tussentijds werd er gegeten. Dat was zeer aangenaam omdat je dan ook kunt praten. Het format was goed." Sommigen zeggen dat er meer sprekers op een avond waren en vonden dat wat veel. Referenten vertellen dat de diverse sprekers elk een eigen stijl en insteek hadden en dat er voldoende gelegenheid was om vragen te stellen. "Er was weliswaar een moderator aanwezig, maar de discussies ontstonden meestal vanzelf", vult een referent aan. Ook vond men dat er voldoende afwisseling in het programma zat. "Het ging bijvoorbeeld over board dynamics en risicomangement", licht een referent toe. Een ander zegt: "De sfeer en de opzet was goed. Er werd geen blad voor de mond genomen. De één was wat meer bereid dan de ander om vanuit eigen functioneren te spiegelen. Dat was heel goed." Twee referenten geven de uitvoering een neutrale score. Eén van hen is van mening dat er niet altijd heel diep werd ingegaan op de materie maar dat er meer een helicopterview werd gegeven. Dat vond hij jammer. De ander heeft algemene achtergrondinformatie gemist. Hij had graag de keuze voor de onderwerpen en de onderlinge samenhang daartussen meer belicht willen zien.

### Opleiders

Over de opleiders is men positief. Vier van de tien referenten kennen de score “zeer tevreden” toe; vijf referenten geven de score “tevreden”. Tot slot geeft één referent een neutrale score. Men beoordeelt de opleiders als deskundig en praktijkervaren. Uiteraard waren er onderlinge verschillen. Men is van mening dat het niveau van de bijeenkomst voor een groot deel wordt bepaald door het niveau van de sprekers. Ondanks dat er onderlinge verschillende bestonden vond men de sprekers over het algemeen van goed niveau. Enkele uitspraken over de sprekers: “De ervaringsdeskundigen deelden op een open manier hun ervaringen als toezichthouder. Zij waren allen op senioreniveau. Heel inspirerend”, “De sprekers waren heel open. Een belangrijk effect daarvan is dat daarmee het vervullen van zo’n positie veel dichterbij komt. Je maakt ook kennis met de menselijke aspecten ervan” en “De sprekers waren up to date. Zij wisten goed te verhelderen tegen welke dilemma’s je aanloopt als commissaris. Je krijgt meer achtergrond en goede inkijkjes in hoe die rol werkt, welke verantwoordelijkheden je hebt, hoe je je positie moet bepalen en hoe je om moet gaan met bijzondere situaties die ontstaan.” Enkel vonden de gespreksleider iets minder sterk. “Soms was het niet helemaal helder wat de leerdoelen van de avond zouden zijn tijdens de introductie. Het zou iets beter zijn geweest wanneer de punten even de revue waren gepasseerd. De inleiding en samenvatting zou iets gestructureerder kunnen worden aangepakt”, aldus een referent hierover. Een ander zegt: “De begeleiding had wat sterker gekund. Er zou wat sterker richting gegeven kunnen worden zodat de groep er wat beter bij betrokken raakt.” Laatstgenoemde referent geeft om deze reden een neutrale score op dit onderdeel. Weer een ander vond de rol van de begeleiders juist goed. “Zij participeerden in de discussies en konden ook andere invalshoeken inschieten”, aldus een positief gestemde referent hierover.

### Trainingsmateriaal

De scores voor het trainingsmateriaal liggen iets lager. Op dit onderdeel scoort één referent niet en geven vijf referenten een neutrale score. De overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Men vertelt dat er vooraf artikelen zijn toegestuurd ter voorbereiding op de bijeenkomsten. Deze artikelen vond men relevant. Zij sloten goed aan bij de inhoud van het programma. “Wij hebben een soort reader toegestuurd gekregen zodat je de discussies vanuit de theorie kon voeren. Dat was prima”, aldus een positief gestemde referent. Degenen die een neutrale score op dit onderdeel geven hebben enkele opmerkingen. Zo werden volgens sommigen de casussen niet structureel vooraf toegestuurd. Voorts vertelt een referent dat voor één sessie vier keer min of meer hetzelfde materiaal werd aangeboden. Een ander vindt dat de verzorging van het materiaal nog wat aandacht behoeft. “De opmaak/layout was een beetje slordig af en toe”, vindt hij. Weer een ander heeft algemene (basis)informatie over de rol en het kader waarbinnen toezichthouders functioneren gemist. De referent die geen score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij er niet aan toegekomen is het trainingsmateriaal te gebruiken.

### Accommodatie

De gehele opleiding is incompany verzorgd. Er worden daarom geen scores gegeven op dit onderdeel.

### Natraject

Voor twee referenten is de afronding nog niet aan de orde. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. Voorts geven vier referenten de score “tevreden”, terwijl nog eens vier referenten een neutrale score geven. Zij die de score “tevreden” geven zeggen dat er na iedere sessie een evaluatieformulier is toegestuurd. Men is tevreden over het rendement dat de opleiding heeft opgeleverd. Allen zeggen interessante sprekers en onderwerpen te hebben gehoord. Men beoordeelt de opleiding als “zeer waardevol”, “nuttig”, “open” en “zeer verhelderend”. Een uitspraak: “Voor een algemene introductie over het krachtenveld dat in grote organisaties speelt was deze opleiding heel waardevol. Je persoonlijke interesses bepalen of je er dieper op in wilt gaan of niet.” Enkel vertellen na de opleiding persoonlijk te worden gecoacht. Daarmee vindt men dat er goede nazorg wordt geboden. Degenen die een neutrale score op dit onderdeel geven vonden de nazorg niet bijzonder goed of slecht. Eén van hen zegt dat er geen algemene conclusies zijn getrokken of specifieke leerpunten zijn benoemd. Dat vindt hij jammer.

**Organisatie en Administratie**

Men is (zeer) tevreden over de wijze waarop de opleiding is georganiseerd. Alles is goed verlopen. Er zijn vier referenten die daarom een positieve score op dit onderdeel geven. Eén van hen benoemt specifiek de hulpvaardigheid van de cursusleidster die hij heeft gewaardeerd. De overige referenten zeggen niets met de organisatie en administratie van doen te hebben gehad. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

**Relatiebeheer**

Ook op dit onderdeel scoren twee referenten niet omdat de opleiding nog niet is afgerond. De overige referenten zijn over het algemeen positief over de wijze waarop het relatiebeheer wordt gevoerd. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft. Hij heeft bericht ontvangen over eventueel te volgen vervolgmodes. "Maar ik zit daar niet op te wachten" aldus voornoemde referent. De positief gestemde referenten zeggen onder meer: "Ik ben opgenomen in het netwerk van DNC. Mogelijk kunnen zij in de toekomst nog iets voor mij betekenen", "De persoonlijke aandacht van de eigenaresse is heel goed. Ik spreek haar nog af en toe", "Ik heb nog bericht gekregen met een mogelijk vervolg. Dat is voor mij voldoende", "Er wordt op individuele basis ondersteuning geboden als je daar behoefte aan hebt" en "Als je deze mensen in je cursus weet te krijgen, dan doe je het op het terrein van relatiebeheer goed."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Geen van de referenten heeft zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat op twee referenten na, alle referenten tevreden zijn over de maatwerkopleiding die door DNC is verzorgd. Eén referent die een neutraal eindoordeel zegt weliswaar baat bij bepaalde aspecten van de opleiding te hebben gehad, maar een internationale focus te hebben gemist. De ander vindt de opleiding niet heel goed of slecht; vooral de begeleiding vond hij beter kunnen. De overige referenten zeggen: "Mijn complimenten voor de sprekersstal. Er waren goede sprekers qua ervaring en diversiteit. Zij waren uit verschillende segmenten afkomstig; zowel uit de publieke als de private sector, zowel mannen als vrouwen, en ook non-executives" en "Ik heb een aantal prima avonden gehad met een goede inhoud die tot de verbeelding sprak en tot gesprek uitnodigde. Het gaf een kijkje achter de schermen." Een ander noemt als pluspunt dat DNC de organisatie goed kent waardoor er een goed op maat gemaakt programma is geboden. Als verbeterpunt wordt opgemerkt dat het wellicht beter zou zijn geweest om vooraf een intakegesprek met de deelnemers te voeren zodat de ervaring van de deelnemers bij aanvang bekend zou zijn. "Het programma zou daarop nog beter afgestemd kunnen worden", aldus één van de referenten. Desgevraagd geven de meeste referenten aan de opleiding van DNC aan te willen bevelen aan anderen. Al geeft één referent daarbij de volgende aanvulling: "Tenzij men een hogere juridische insteek zoekt."



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie			10%	40%	50%
Natraject②		10%		10%	40%
Organisatie en Administratie		20%	20%	30%	30%
Relatiebeheer③			20%	20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

② Vier referenten geven het natraject geen beoordeling

③ Drie referenten scoren niet op dit onderdeel

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

In dit onderzoek worden de open opleidingen van De Nieuwe Commissaris (hierna te noemen: DNC) beoordeeld. Er zijn 10 referenten bevroegd. De meeste referenten geven aan via de website met hen in contact te zijn gekomen. Enkelen zijn op aanraden van anderen op hen geattendeerd. Eén van de deelnemers heeft eerder een tafelgesprek bijgewoond. De meesten hebben in het voortraject ook een vergelijking gemaakt met enkele andere gerenommeerde instituten. Men vertelt voor DNC te hebben gekozen vanwege de insteek die DNC hanteert: DNC gaat uit van de dialoog en is gericht op discussies. Ter toelichting: "DNC kijkt iets breder dan het geijkte profiel. Alleen al de naam van de organisatie zegt genoeg. Ik wilde een omgeving die professioneel is en goed verankerd is in het netwerk. Daar voldoet DNC aan" en "Bij DNC wordt je geacht stukken te lezen en je te verdiepen in het onderwerp. Het voeren van discussies over het onderwerp waarbij je je kennis en ervaring kunt inbrengen heeft voor mij een meerwaarde. Dat geeft intellectueel een heel andere dynamiek dan de geijkte opleidingen op dit gebied." Alle deelnemers hebben een persoonlijk kennismakingsgesprek gehad. In het gesprek zijn de verwachtingen, onderwerpen en kosten helder besproken. "Het intakegesprek is prettig verlopen en heeft mij over de streep gehaald. Het gaf een goed gevoel en vertrouwen dat deze opleiding voor mij geschikt was", aldus één van de referenten. Allen geven het voortraject een positieve beoordeling.

### Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt tot de tevredenheid van de referenten. Veertig procent geeft de score “tevreden” op dit onderdeel. Zestig procent is zelfs “zeer tevreden”. Men vindt dat er goede onderwerpen op het opleidingsprogramma staan. Enkele citaten: “In het programma is een bijeenkomst over boordynamiek opgenomen. Aspecten als macht, psychologische aspecten enzovoorts komen dan aan de orde. Ook morele vraagstukken. Dat vind ik heel belangrijk. Daar zit vaak de crux in het spanningsveld waarin de toezichhouders functioneren. Aan de orde komt hoe je elkaar kunt ondersteunen en versterken. Het maakt duidelijk wat de rol van commissaris is. Heel belangrijk en interessant!” en “Het programma is op de interactie gericht; wat minder academisch en wetenschappelijk. Maar wél met de juiste sprekers om mee te sparren.” Men geeft aan het prettig te vinden dat het gezelschap uit mensen met verschillende werkachtergronden, leeftijden en ervaringen bestaat. “Dat geeft een extra dimensie en je verbreedt je netwerk. Het diverse publiek zorgt voor diverse invalshoeken in de discussies”, licht een referent toe. De groepen zijn relatief klein. Ook dat wordt als pluspunt ervaren. Men vindt het een prettige bijkomstigheid dat deelnemers in de gelegenheid worden gesteld om een bijeenkomst in te halen mocht je er één hebben gemist. “Je wordt goed geïnformeerd over wat je hebt gemist en welke gelegenheid er wordt geboden om dat in te halen”, licht een deelnemer toe. Ook benoemt een referent het prettig te vinden dat de bijeenkomsten aan het eind van de middag plaatsvinden met een doorloop naar het begin van de avond. Tot slot benoemt een referent het feit dat de opleiding compact is als pluspunt van het opleidingsprogramma.

### Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het format dat door DNC is gekozen. In een informele setting waarbij met elkaar aan tafel gegeten wordt, worden onderwerpen besproken. De avond wordt voorgezeten door kennis- en ervaringspartners. Vooral de praktijkgerichtheid waarmee de onderwerpen worden benaderd spreekt tot de verbeelding. De eigenaresse van DNC treedt op als gespreksleider. Met betrekking tot haar rol zegt men: “De eigenaresse begeleidt de discussies op een professionele manier. Zij weet het onderwerp goed te kaderen. Zij kent de klappen van de zweep en heeft voor hetere vuren gestaan. Ik ben onder de indruk van de kwaliteit van de opleiding. De eigenaresse ziet het als een missie om kwaliteit in sectoren aan te brengen waar het commissariaat er bekaaid afkomt, bijvoorbeeld bij semi-overheid organisaties”, “De discussieleider is adequaat en ervaren. Zij voelt goed aan of de discussie aansluit of niet en weet wanneer iemand moet worden afgebroken” en “De eigenaresse mengt zich in de discussies om te zorgen dat de discussies in balans blijven. Zij stuurt daarin of voegt andere invalshoeken in. Soms zou ze naar mijn mening wat voorzichtiger kunnen invliegen. Af en toe breekt ze de discussie op een wat onnatuurlijke manier.” Enkele citaten met betrekking tot de uitvoering: “Je bent steeds in dialoog, dat spreekt aan. De gesprekken zijn altijd gericht op de actualiteit. Door het kleinschalige karakter van de opleiding komen discussies makkelijk tot stand. Je bent intensief met elkaar bezig om te reflecteren en te interacteren”, “De combinatie van inhoudelijk de stof presenteren en daarnaast iemand die spreekt vanuit de praktijk maakt het programma heel aantrekkelijk. Er worden veel discussies gevoerd. Dat maakt het anders dan het volgen van een gewoon college. Iedereen komt aan bod en al je vragen kunnen worden gesteld. Er wordt altijd gevraagd wat je hebt gelezen en welke vraag voor jou centraal staat. Daarna ga je aan de slag met de theorie en de praktijk en wordt er getoetst of je vraag is beantwoord” en “Ik vind het een ontzettend plezierig aanpak. Er zit een deel zelfstudie in. De nadruk in het programma ligt op je rol als commissaris. Het is elke keer heel relevant. Wat moet jij als commissaris weten om je verantwoordelijkheid te kunnen dragen? Dat is elke keer de kern van de avond.” Ook een ander voegt toe dat er in je houding als toezichhouder spiegels worden voorgehouden. Een referent geeft als verbeterpunt aan dat het prettig zou zijn om in het begin van de opleiding de samenhang tussen de verschillende Tafels toe te lichten in de vorm van een stuk tekst of inleiding zodat men zich wat beter kan voorbereiden.

### **Opleiders**

DNC weet goede, ervaren sprekers aan zich te binden die hun sporen hebben verdiend in de praktijk. Alle referenten zijn hierover dan ook (zeer) te spreken. “Ik ben onder de indruk van de sprekers die de Tafels hebben voorgezeten. Zij zijn heel bevlogen en kunnen met passie en overzicht over hun vak praten. Zij weten vaak vanuit verschillende soorten organisaties hun ervaring in te brengen en dragen goede cases aan. Zij zijn vaak heel ervaringsdeskundig. Dat is prettig. Sommigen sluiten meer aan bij je persoonlijke voorkeur en achtergrond”, “De kwaliteit van de sprekers varieert op inhoud en persoonlijkheid die ze inbrengen, maar allen zijn van een kwalitatief hoog niveau” en “Alle sprekers hadden iets te brengen op het onderwerp waar het over ging. Zij weten te prikkelen. Iedereen is honderd procent betrokken. Ook voor de sprekers zelf is de avond leuk en interessant. Het enthousiasme onder deelnemers en sprekers is groot.” Voorts vertelt men dat de éne spreker iets meer te werk gaat conform de reader dan de ander, maar dat dit niet afdoet aan de kwaliteit van de gesprekken.

### **Trainingsmateriaal**

Referenten vertellen dat er veel studiematerialen voorhanden zijn ter voorbereiding op de bijeenkomsten. Deze worden op tijd aan de deelnemers opgestuurd. Naast verplichte literatuur wordt er ook veel aanbevolen literatuur opgegeven. Voorts bestaat het materiaal uit casussen. Soms liggen er hand-outs klaar. “De artikelen zijn heel interessant. Al mijn vooroordelen over saaiheid zijn weggenomen” en “Je krijgt uitgebreide documentatie mee die je moet lezen. Het niveau is bovengemiddeld. Er is genoeg.” Eén referent geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar merkt op dat het gebruik van een basis handboek (als dat er is) met begrippen, definities, synoniemen enzovoorts wellicht raadzaam zou zijn. Tot slot geeft één referent een neutrale score. Hij zegt: “Ik vind het studiemateriaal wat verouderd. Dat is jammer.” Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

### **Accommodatie**

Voorts is men (zeer) tevreden over de lesaccommodatie. De opleidingen worden gegeven in een villa in Wassenaar die in een prachtige omgeving is gelegen. Men vindt dat de locatie uitermate geschikt is voor dergelijke bijeenkomsten. Ook de tuin, keuken en serre worden benut, zodat men informeel, ook na afloop van de bijeenkomsten, met elkaar in gesprek kan gaan. De catering is goed verzorgd en draagt bij aan de sfeer. Enkele uitspraken: “Al is het niet het belangrijkste, de accommodatie draagt wél bij aan de totaalbeleving. De sfeer is belangrijk. Het is leuk dat we met elkaar eten. Het geeft wel een bestuurders-allure. Alles is goed geregeld.” Opgemerkt wordt dat de accommodatie vanwege de ligging minder geschikt is om met het openbaar vervoer naar toe te reizen.

### **Natraject**

Vier referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben de opleiding nog niet afgerond. Vijf referenten geven een positieve score. Zij vertellen onder meer dat aan het eind van elke sessie er actief om feedback wordt gevraagd. Na iedere sessie is er een borrel en gelegenheid om na te praten en zaken uit te wisselen. Ook vertelt men dat de organisatie altijd bereikbaar is voor vragen of hulp. Men zegt veel rendement uit de opleiding te hebben gehaald. Zo vertelt een referent: “De opleiding heeft mij veel inzicht gegeven in mijn rol als commissaris. De dilemma's en spanningsvelden die dat met zich meebrengt zijn goed over het voetlicht gebracht. En hoe je daar als toezichthouder op een goede manier in kunt handelen. Ik heb er veel aan. Er wordt ook nazorg geboden door middel van alumni-bijeenkomsten die worden georganiseerd. Als ik nog ergens tegenaan loop kan daarover wellicht nog een avond voor worden georganiseerd. Dat geeft comfort.” Eén referent had verwacht dat hij na afloop van de opleiding zou worden bemiddeld voor een specifieke toezichthoudende rol. Dat is niet het geval. DNC coacht de deelnemers daarentegen om zich sterk te maken een dergelijke rol te bemachtigen. Om deze reden geeft deze referent het natraject een negatieve beoordeling.

### **Organisatie en Administratie**

Over het algemeen is men tevreden over de organisatie en administratie. Op twee referenten na die een minder positieve score geven. Men zegt onder meer: "Alles loopt heel gestructureerd. Al een aantal weken van te voren krijg je het inleesmateriaal en het programma. Eén keer is een avond verplaatst. Daar heb ik meermaals een mail over ontvangen zodat het niet te missen was. Heel goed" en "De organisatie is klant- en servicegericht." Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij vinden dat alles iets strakker geregeld zou kunnen worden. Degenen die een negatieve score op dit onderdeel geven hebben de overgang van Amsterdam naar Wassenaar meegemaakt in een tijd dat door privéomstandigheden de organisatie wat minder goed liep. Zij zeggen: "Er zijn wat sessies vervallen en opnieuw gepland. Als je werk en gezin hebt is dat lastig. Daardoor liep een en ander in de soep. Het verliep allemaal wat ad hoc."

### **Relatiebeheer**

Drie referenten scoren niet op dit onderdeel omdat de opleiding nog niet is afgerond. Anderen vertellen dat het mogelijk is om aan te sluiten bij het alumni-platform. Er worden regelmatig alumni-bijeenkomsten georganiseerd (themasessies) die tevens een netwerkmogelijkheid bieden. Ook vertellen enkelen dat er soms tussentijds contact is om te sparren over enkele vraagstukken. "De eigenaresse heeft een groot relatienetwerk en haar attitude is erg gericht op ontwikkeling. Dat is een pré. De verbindinglijnen zijn kort" en "Ik ben nog steeds in contact met DNC. De eigenaresse ziet het als haar rol om mensen samen te brengen en te verbinden. Ze probeert actief de mensen betrokken te houden na de opleiding. Ze mailt of belt af en toe even; niet vanuit een commercieel motief. Dat is prettig", aldus een uitspraak van referent hierover. Twee referenten zijn tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer. Eén van hen is van mening: "DNC verbindt mensen binnen het netwerk aan elkaar en kijkt ook naar de laatste ontwikkelingen. Er is een voldoende groot netwerk. Dat is positief. Wat naar mijn mening sterker kan is dat het netwerk nog kan groeien. Het netwerk is mijns inziens nog gebaseerd op het oude fundament; gericht op oude grijze mannen in pakken. Het relatiebeheer is thans wat behoudend en traditioneel in netwerk en aanpak. Daar kan nog een slag in worden gemaakt." De ander zegt: "Het idee is om de opleiding te doorlopen met een groepje die later ook onderdeel uitmaken van je netwerk. Doordat de opleiding door omstandigheden is uitgelopen is dit er niet van gekomen. Er worden weliswaar alumnidagen aangeboden maar daar hangt wel een prijs aan. Dat vind ik jammer."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs/kwaliteitverhouding wordt door de meeste referenten in orde bevonden. Voor sommigen heeft dit (mede) een rol bij hun keuze voor DNC gespeeld. "In verhouding vind ik de opleiding niet zo duur. Zij boden de beste toegevoegde waarde", "Ik vind de prijs/kwaliteitverhouding uitstekend wanneer je het vergelijkt met wat er door anderen op dit terrein wordt geboden. Zij hebben geen universitair stempel en dus een andere prijs. En die is redelijk marktconform" en "De prijs is in balans voor het aantal sessies dat je ervoor krijgt. Het zijn hoogwaardige sessies. DNC overvraagt naar mijn mening niet", aldus enkele uitspraken hierover. Eén referent geeft de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score. Hij zegt: "Ik vind de opleiding te duur voor wat je ervoor krijgt. De sprekers zijn geen top-commissarissen van bijvoorbeeld beursgenoteerde ondernemingen. Als je buitengewoon actuele onderwerpen krijgt aangeboden door topfunctionarissen in een top-entourage, dan zet je iets neer. Dat vind ik hier niet het geval."

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

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat op één referent na, alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleidingen van DNC. Eén referent geeft een neutraal eindoordeel. Deze referent heeft naar zijn mening niet heel veel nieuws geleerd. Zijn opmerkingen zijn reeds op andere onderdelen weergegeven. De positief gestemde referenten benoemen als pluspunten van de organisatie: de iets minder traditionele aanpak, de gerenommeerde sprekers, de prettige accommodatie en het relatienetwerk van DNC. Allen zijn van harte bereid de opleidingen van DNC aan te bevelen aan anderen. Sommigen hebben dit al eens gedaan. Tot slot enkele uitspraken van zeer positief gestemde referenten: "DNC doet iets bijzonders. De organisatie zit in een niche in de markt. De uitdaging en de rol waar men in het commissarismvak voor staat wordt goed belicht. Dat is zeer welkom" en "DNC is een kleine organisatie. Er is veel concurrentie in een moeilijke markt. DNC is vooruitstrevend en levert een consistente kwaliteit. Zij zitten continu op de bal en dat doen ze goed!"

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met DeNieuweCommissaris op 28-02-2020.

### Algemeen

DeNieuweCommissaris is opgericht in 2008 en biedt opleidingsprogramma's, permanente educatiebijeenkomsten, counseling en maatwerkprogramma's voor (aankomende) toezichthouders uit zowel de profit als de non-profit sector. In de commissaris-opleiding (de Tafels) wordt in besloten kring kennis, ervaring en "lessons learned" op een ontspannen en vertrouwelijke manier uitgewisseld. In een veilige setting toetsen en versterken de deelnemers elkaar in hun rol als toezichthouder. De Tafels worden voorgezeten door kennis- en ervaringspartners en zijn praktijkgericht. Daarnaast kan men zich inschrijven voor losse avonden in het kader van Permanente Educatie via een lidmaatschap. Voorts worden de programma's incompany aangeboden.

### Kwaliteit

DeNieuweCommissaris heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De opleidingen kenmerken zich door de gedegen en door de wol geverfde sprekers die de avonden voorzitten. Zij zijn allen autoriteiten die hun sporen in hun vakgebied hebben verdiend en die door de eigenaresse zorgvuldig worden geselecteerd uit het relatienetwerk. Inmiddels behoren zij tot de vaste docentenpool van de organisatie. Daarnaast is er een gespreksleider (de eigenaresse zelf of een door haar ingehuurd moderator) die de inleiding en samenvatting van de bijeenkomsten verzorgt alsmede de kwaliteit van de discussies bewaakt. DeNieuweCommissaris gaat zorgvuldig om met de samenstelling van de groep, omdat "het aan elkaar gewaagd zijn" bijdraagt aan het succes. Een intakegesprek hoort standaard tot de inschrijfprocedure. Alle bijeenkomsten worden geëvalueerd; zowel met de deelnemers als met de sprekers/docenten. De grensafbakening van de onderwerpen wordt zorgvuldig besproken. Daarnaast worden docenten actief aangezwengeld tot het aandragen van nieuwe trainingsmaterialen die up to date zijn.

### Continuïteit

DeNieuweCommissaris ziet het als haar missie om de kwaliteit van het toezicht in Nederland te laten toenemen. Daartoe is onder meer een Expertisecentrum opgericht waar leden allerhande documentatie kunnen vinden en dat de komende periode verder zal worden uitgebouwd. Voorts richt DeNieuweCommissaris zich op het verbeteren van de netwerkfunctie op de website. De gehele website wordt vernieuwd. De netwerkfunctie op de website wordt daarbij verder uitgebouwd zodat er een nieuw platform ontstaat. De komende periode staan er vaker kortdurende themabijeenkomsten op het programma.

### Bedrijfsgerichtheid

DeNieuweCommissaris is actief op LinkedIn en benadert ook zelf mensen actief om hen te interesseren voor de opleidingen. Echter de meeste deelnemers hebben hun weg naar DeNieuweCommissaris weten te vinden door de positieve mond tot mond reclame. Deelnemers aan de programma's waarderen DeNieuweCommissaris om de goede inhoud van de opleidingen met een niet-traditionele aanpak, de gerenommeerde sprekers, de prettige accommodatie en het relatienetwerk.

Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van DeNieuweCommissaris voor de komende periode voldoende geborgd.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)