

Klanttevredenheidsonderzoek

5d coaching-training-advies

23-08-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van 5d coaching-training-advies 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 NSA - CEDEO COACHING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK NSA - CEDEO MAATWERK	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK NSA - CEDEO OPEN	10
BEZOEKVERSLAG	14
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	16

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 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek NSA - Cedeo Coaching

Aantal referenten ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject					100%
Plan van Aanpak				80%	20%
Uitvoering Coachingstraject				20%	80%
Coach				20%	80%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	20%
Tevredenheid coachingstraject totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee respondenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De ondervraagden zijn langs verschillende wegen met 5d coaching-training-advies (hierna te noemen 5d) in aanraking gekomen. Zij vertellen ondermeer: "De coaches van 5d waren al werkzaam op onze school voordat ik er kwam", "De coach is mij door een collega-directeur aanbevolen, zij was haar erg goed bevallen" en "Ik had de coach in actie gezien tijdens de studiedagen hier." Voor het voortraject geven alle ondervraagden een score 'zeer tevreden'. Het intakegesprek vond in alle gevallen plaats met de coach zelf en concentreerde zich rondom de doelstellingen van de deelnemer. "De eerste indruk die ik tijdens de studiedagen had gekregen klopte. Het klikte vanaf het begin goed met de coach", "Het bestuur had deze coach voor mij uitgezocht. Het bleek een goede keuze, het klopte", "De coach had mij gevraagd van tevoren iets op papier te zetten. Zo kwamen we vrij snel tot een heldere doelstelling" en "De coach toonde betrokkenheid en luisterde goed. Het ging haar echt om wat ik wilde bereiken met het traject. We hebben een aantal doelen gesteld en ik heb de wens neergelegd om aan de hand van concrete casussen te werken" aldus enkele respondenten.

Plan van Aanpak

Over het plan van aanpak zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Het was steeds volledig afgestemd op de vragen en wensen van de deelnemer. "Het plan van aanpak is in samenspraak tot stand gekomen, er stond precies in wat ik wilde bereiken", "Het zag er goed uit. Ook de financiële kant van de zaak was duidelijk, het aantal uren en het uurtarief stonden er correct in vermeld" en "Ik herkende mij goed in de doelstellingen. Het aantal gesprekken en ook de tussenevaluatie en eindevaluatie waren in het plan vastgelegd"

Uitvoering Coachingstraject

Alle geïnterviewden zijn positief over de uitvoering; vier van de vijf referenten kennen dit onderdeel zelfs de hoogst mogelijke score toe. Het programma is volgens de referenten gericht op de dagelijkse werksituatie van de deelnemer. Naast de praktische kant komt ook de theorie aan bod; deze wordt heel direct verbonden aan de praktijk. Een aantal geïnterviewden vertelt: "Ik kon zelf met een onderwerp komen. We bespraken dit samen en de coach kwam vervolgens met een stukje theorie om mijn reactiepatronen te verklaren. We hebben bijvoorbeeld gebruik gemaakt van Hoffman-kwadranten en de Transactionele Analyse en er is gesproken over 'drivers' en 'stoppers'", "Bij iedere casus kwam de coach in eerste instantie met kritische vragen, waardoor het probleem helder werd. Van daaruit werd er vaak een link gelegd naar een stukje theorie", "Ik deed mijn verhaal, reflecteerde op mijzelf en de coach kon dit kaderen vanuit diverse managementsystemen en andere theorieën" en "We hebben steeds gekeken naar wat zich op het werk voordeed. De coach zorgde er voor dat we iedere keer terugkeerden naar de vraag en de doelen. Omdat ik steeds alles op papier zette, werd ik gedwongen te reflecteren op mijn gedrag." Allen geven aan dat er voldoende gelegenheid was tot tussentijds evalueren en bijstellen. "In het plan van aanpak stond dat er een tussenevaluatie zou zijn na een half jaar. Op dat moment zouden we beslissen of we verder zouden gaan", vertelt een referent.

Coach

Ook over de coaches is één referent tevreden, en zijn vier ondervraagden zeer tevreden gestemd. Enkele reacties: "De coach was communicatief heel vaardig en had een professionele aanpak. Ze was to-the-point en durfde mij goed te confronteren", "De coach maakte met haar kritische vragen een onderzoekende houding bij mij los", "Een uitermate prettige persoon, die heel doelgericht te werk ging en mij steeds terugspiegelde. Ik ben uitermate tevreden", "Er was een persoonlijke klik. Het was iemand met een bepaalde levenshouding, met veel warmte" en "De coach was een inlevende persoon die goed kon luisteren en dan meteen ook haar professionaliteit eraan kon koppelen met vragen of tips."

Afronding

Vier gesprokenen kennen de afronding een score 'vijf' toe; één referent geeft een score 'vier'. Alle trajecten worden afgesloten met een mondelinge evaluatie met de deelnemer. Indien gewenst is de direct leidinggevende daarbij aanwezig. "We hebben de doelstellingen erbij gepakt om na te gaan of deze gerealiseerd waren", "We hebben samen met mijn algemeen directeur om de tafel gezeten" en "De coach heeft een verantwoording geschreven voor het bestuur", licht een aantal ondervraagden toe. Gevraagd naar de resultaten van de coaching, reageert men als volgt: "Ik neem meer tijd om in de huid van de ander te kruipen. Ik was altijd gericht op snelle actie, maar ik neem nu meer aandacht voor het proces. De omgeving heeft aan mij een dermate positieve ontwikkeling gezien, dat dit er in de werksfeer indirect toe geleid heeft dat ik een vaste aanstelling aangeboden heb gekregen", "Als startende directeur heb ik een steuntje in de rug gehad. Door spiegeling heb ik veel over mezelf ontdekt. Ik heb inmiddels veel positieve reacties gehad van anderen", "Zonder dit traject had ik mij in mijn directeurschap alleen gevoeld. Na dat eerste jaar kon ik het zelf", "Ik kan nu taken beter delegeren en overzicht houden. Daarmee zijn mijn doelstellingen bereikt" en "Ik ben mij meer bewust geworden van mijn competenties en valkuilen".

Organisatie en Administratie

Alle gesprokenen zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. E-mails en telefoontjes worden snel beantwoord, afspraken worden nagekomen en de facturering verloopt correct. Geen van de gesprokenen heeft op dit gebied problemen ervaren.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer is men unaniem positief: "Wij worden via een elektronische nieuwsbrief op de hoogte gehouden. Ook hebben ze een keurig verzorgde website waar je alles op kunt vinden", "We hebben een aantal maanden na het traject nog een keer overleg gehad", "Je wordt niet lastig gevallen met veel post of telefoontjes, maar ik zou de coach zo kunnen bellen als ik met een vraag zat" en "De coach heeft mij gevraagd voor de zomervakantie nog even te laten weten hoe het gaat. Die oprechte belangstelling is net dat beetje extra dat het 'm doet."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten onthouden zich op dit onderdeel van scores, omdat ze er te weinig zicht op hebben. De overige drie zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. "Het is goed te doen", "Wat het gekost heeft, is het waard" en "Ik ben heel tevreden, vergeleken met andere bureaus hanteren ze heel goede prijzen", zeggen zij.

Tevredenheid coachingstraject totaal

Op één 'tevreden' gestemde na, kennen alle ondervraagden het coachingstraject in zijn totaliteit de hoogst mogelijke score toe. De coach zelf is steeds het centrale onderwerp van waardering. Wat de referenten het meest opvalt, is de persoonlijke aandacht voor de deelnemer. "Het luisterend vermogen van de coach en het kunnen spiegelen, daarmee laat zij echt meer professionaliteit zien dan je bij andere bureaus aantreft", "De samenspraak met de coach heeft ertoe geleid dat ik nu zelf dingen in mijn gedrag herken. Ik heb het als bijzonder positief ervaren", "Het gaat niet om een standaardtheorie, maar ze passen zich aan aan jouw doelen, het is echt maatwerk" en "Het sterkste aan de benadering vind ik de dienstverlenende instelling, het gericht zijn op jouw behoeften", zo luidt het commentaar. Gevraagd naar eventuele verbeterpunten merkt een van de respondenten op: "De coach had mij nog wel iets steviger aan mogen pakken. Later zag ik één van haar collega's dat bij iemand doen tijdens de teambuilding. Maar het gaat om een klein verschil, het verschil tussen 'goed' en 'top'". Allen zouden de coachingstrajecten van 5d coaching-training-advies zonder aarzeling aanbevelen bij derden; de meesten geven aan dat ze dit ook al eens gedaan hebben.

Klanttevredenheidsonderzoek NSA - Cedeo Maatwerk

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van Aanpak				30%	70%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs				10%	90%
Afronding②				30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer③				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid projectuitvoering				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén gesprokene kent geen score toe.
- ③ Eén referent onthoudt zich van scores.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van 5d coaching-training-advies (hierna 5d te noemen), geldt dat er sprake is van een al langer durende samenwerking met het instituut. Enkelen vertellen: "Ik ken één van de coaches al jaren, via mijn vorige werkgever. Ik ken haar kwaliteiten en zet haar op heel specifieke dingen in", "Ik had de coaches meegemaakt op de ESAN opleiding en op een managementstudiedag van Helioscoop. Ik was zo onder de indruk, dat ik er niet lang over hoefde nadenken", "De coach kwam binnen om de ouders voorlichting te geven over huiswerkbegeleiding en is vervolgens door de mentoren naar voren geschoven om hen te trainen in het omgaan met lastige leerlingen", "Ze doen al jaren naar tevredenheid projecten voor ons", "Wij hebben vier jaar geleden een driedaagse gehad voor de directeuren. Er zijn toen allerlei stenen gaan rollen; wij zijn op dat moment onder andere met een langlopend teambegeleidingstraject begonnen". Ten aanzien van het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het intakegesprek wordt gevoerd met de coach zelf. Die heeft, naar de mening van de referenten, veel aandacht voor de doelen en wensen van de opdrachtgever. "De scholen hebben zelf natuurlijk contact met de coach, maar die komt eerst met ons als algemeen bestuur praten", "Het ging ons voornamelijk om het verbeteren van de interne communicatie. De coach heeft goed geluisterd en kwam met een voorstel dat aansloot op onze wensen", "Ze voelen uitstekend aan wat ik nodig heb!" en "Per jaar nemen er twee à drie scholen deel aan het professionaliseringstraject. Dit kan curatief of preventief zijn. 5d respecteert onze visie en komt daar steeds op terug. Zij hebben het eigenaarschap hoog in het vaandel staan", zo geeft een aantal referenten aan.

Plan van Aanpak

Zeventig procent van de gesprokenen kent het plan van aanpak een score 'zeer tevreden' toe; dertig procent geeft een score 'tevreden'. Men merkt ondermeer het volgende op: "Er mankeerde niets aan", "Alles staat erin, het is helemaal vraaggestuurd en op maat", "Het was heel gedetailleerd. Ook het financiële deel was helemaal in orde" en "De lijn wordt er helemaal in uitgezet, met de doelen die we willen bereiken en de financiële afspraken", aldus een aantal gesprokenen. Eén referent voegt nog toe: "Ze zetten er perfect in wat ze leveren, welke technieken ze gebruiken, wat het startpunt is en waar ze uit willen komen. Het ziet er zo goed uit, dat ik het stiekem weleens als voorbeeld laat zien aan andere organisaties waarmee wij werken."

Uitvoering

Ook over de uitvoering tonen zeven van de tien referenten zich 'zeer tevreden' en drie 'tevreden'. De variatie in werkvormen is groot en de inhoud van de trainingen in grote mate vraaggestuurd en praktijkgericht. Toch wordt ook de theorie wordt niet over het hoofd gezien. "Je krijgt eerst theorie, moet daar eerst zelf over nadenken en gaat dan in groepjes van drie discussiëren of oefenen. Vervolgens bespreek je het vraagstuk klassikaal. Zo ben je op veel manieren actief", "Er worden veel verschillende werkvormen gebruikt. We moesten bijvoorbeeld in twee rijen tegenover elkaar staand, steeds één persoon opschuivend, met de cursist tegenover ons van gedachten wisselen. Dit had tot resultaat dat je niet meer naar de persoon keek, maar alleen nog luisterde naar wat die te zeggen had", "De coach was goed in staat diep te graven naar datgene wat onder het oppervlak zit, en je daarover te laten vertellen. Dit leverde veel aanknopingspunten op om bij te stellen", "Er werd geen spoorboekje gehanteerd. De coach liet ons in onze waarde, maar stelde wel vragen en verloor ook het script niet uit het oog", "De verschillende inzichten werden boven tafel gebracht en bespreekbaar gemaakt" en "De theorie werd wel besproken, maar de mensen werden er niet mee overvoerd", "Ze komen pas met systemen of theorieën op het moment dat de praktijk erom vraagt, vanuit de eigen motivatie van de cursist: op het goede moment dus", aldus een aantal gesprokenen. Allen geven aan dat er voldoende gelegenheid is om tussentijds te evalueren. "Ze zijn daarbij ook kritisch naar onze organisatie. Ze spreken bijvoorbeeld hun zorg uit over iemand die veel absent is", "Het traject is in fases ingedeeld, en na elke fase evalueren wij met het hele team en met de directie. Soms willen wij iets veranderen en soms vinden zij dat er bepaalde dingen aangepast moeten worden."

Adviseurs

De adviseurs oogsten alom waardering. Negentig procent van de ondervraagden kent hen zelfs de hoogst mogelijke score toe. Enkele citaten: "Ik ben heel kritisch. Ik kom zelden zulke kwaliteit tegen. De mensen van 5d zijn heel breed inzetbaar en doen wat ze beloven", "De coach was heel energiek en had een prettige, vrolijke uitstraling. Ze hield de groep goed bij elkaar. Ze vertelde ook dingen over zichzelf. Dat gaf vertrouwen", "De coach was een inspirerende persoonlijkheid, een prettig persoon, toegankelijk, professioneel. Ze kende ook het veld en de cultuur goed", "De coaches zijn heel aimabele mensen met een duidelijke lijn. Je moet van goeden huize komen om ze van de wijs te brengen. Ze kunnen praktijk en theorie als geen ander met elkaar verbinden", "De dames zijn zeer competent en professioneel. Ze kunnen anderen prima overtuigen van het belang van bepaalde dingen", "De coach kan goed luisteren, samenvatten en doorvragen. Ze krijgt snel door wat ieders rol is, geeft mensen inzicht in hun eigen handelen en in welke elementen daarvan beïnvloedbaar zijn", "Ze zijn goed in staat om bij mensen binnen te komen en dingen los te maken. Toch zijn ze niet soft, maar juist to-the-point. Bovendien gaan ze een confrontatie niet uit de weg, ook niet met mij als opdrachtgever" en "Ze zijn allemaal goed, maar er is er één bij die helemaal top is. Zij krijgt echt de ijsberg helemaal boven water."

Afronding

Met uitzondering van één referent, die te weinig zicht heeft op de afronding om een oordeel te kunnen geven, tonen de gesprokenen zich op dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Aan het einde van het traject krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De opdrachtgever krijgt hierover een schriftelijke terugkoppeling, waarna er een telefonische of mondelinge evaluatie plaatsvindt. “De coach heeft een keurig verslag gemaakt”, “Zowel naar mij als naar de algemene directie heeft men een rapport gestuurd”, “Het was een prettig gesprek, er is goed naar ons geluisterd” en “De coach heeft tijdens de evaluatie haar mening en advies over een aantal deelnemers gegeven, wat waardevolle informatie voor ons opleverde”, zo licht men toe. De met de trajecten behaalde resultaten worden ondermeer als volgt omschreven: “We werken nu meer opbrengstgericht en geven elkaar taakgerichte in plaats van persoonsgerichte feedback. TA heeft ons veel inzicht gegeven”, “De neuzen wijzen weer dezelfde kant op. De mensen voelen zich meer op hun gemak en kunnen alles zeggen. De visie van de school is goed in kaart gebracht”, “Ik merk dat onze medewerkers rolvaster worden. De verantwoording komt lager in de organisatie te liggen. We hebben in de coach een deskundige begeleider gevonden die met ons meedenkt”, “De teambuilding heeft zeker effect gehad. Dat komt mede door het kader dat de theorie ons heeft gegeven”, “Wij zijn bezig een meer kennisproductieve omgeving te creëren en 5d zorgt voor de randvoorwaarden. Alle scholen doen een traject bij hen. Zo krijg je een gemeenschappelijk referentiekader. De eerste scholen die hiermee begonnen zijn laten duidelijk betere resultaten zien. Mensen krijgen weer lol in hun werk en de onderwijsresultaten gaan omhoog.”

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde gesprokene na, zijn allen positief over de organisatie en administratie: “De facturering is netjes”, “We hadden voorheen wat problemen met de facturen, maar ze hebben het fantastisch opgepakt. Ze worden nu goed aangeleverd”, “Ze zijn goed te bereiken” en “Je krijgt altijd heel snel een reactie.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Het is in het algemeen niet slecht geregeld, maar het duurt soms wat lang voordat je antwoord krijgt als je belt of mailt. Ook gaat er met het toesturen van de rapporten over en weer weleens iets mis.”

Relatiebeheer

Afgezien van één ondervraagde die zich op dit onderdeel, bij gebrek aan informatie, onthoudt van scoren, spreken de referenten zich goedkeurend uit over het relatiebeheer. Zo merkt men op: “Ze hebben een mooie elektronische nieuwsbrief”, “We krijgen nieuwsbrieven en ze bellen regelmatig even”, “Ze bellen mij niet zomaar op, maar daar heb ik ook geen behoefte aan. Ik weet ze wel te vinden”, “Ze zijn ook buiten de offerte om makkelijk benaderbaar. Ik heb de coach pas nog gebeld vanwege een groepsverandering op school, die bij de ouders veel onrust gaf. Ik vertel dan mijn verhaal, zij komt met wat vragen en ik ben weer geholpen” en “Het prettige vind ik dat ze tussendoor weleens bellen. Bijvoorbeeld om een signaal te geven dat ik even contact moet opnemen met een directeur. Je hebt het gevoel dat het ze er niet alleen om gaat de rekening te incasseren. Ze zijn integer!” en “Tijdens de laatste sessie van een traject presteren ze het iedere keer weer om voor elk van de veertig deelnemers een klein cadeautje te kopen met op een kaartje exact de talenten van zo iemand. Het is nog nooit twee keer hetzelfde geweest, en het is altijd op de man of vrouw geschreven. Dat is heel veel extra werk en het hoeft niet, maar ze doen het wel.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen allen een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. “Ze zijn niet goedkoop, maar ze hebben zeer goede waar. Dan is het niet erg als je wat meer betaalt”, “De prijs is stevig maar hij klopt met de kwaliteit”, “We nemen nogal wat af, dus we krijgen korting”, “Andere bureaus waarmee we in zee zijn geweest, zijn of duurder of minder goed”, “De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend” en “5d gaf bij ons laatst een workshop in de ochtend. In de middag kwamen er twee mensen van een ander bureau; het ging over lichaamstaal. Zij waren vergeleken bij 5d wel erg duur en slecht”, vertellen enkele referenten. Een ander zet nog wel de volgende kanttekening: “Het is jammer dat 5d in Noord-Holland niet wordt aanbevolen door het vervangingsfonds. In Zuid-Holland is dat namelijk wel zo. Er zou een landelijk geldend beleid moeten komen.”

Tevredenheid projectuitvoering

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden (zeer) goed te spreken over de maatwerktrajecten van 5d. Zestig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. “Het is kwaliteit en maatwerk. Ze luisteren en evalueren goed. Feedback gebruiken ze voor verbetering. Ze voelen zich heel betrokken. Als ik iets in mijn hoofd heb, dan komen zij er vaak al mee voordat ik het kan zeggen. Ik merk dat andere bureaus niet in staat zijn deze kwaliteit te leveren”, “Uitstekend, geweldig! Het zijn ongelooflijk goed gekwalificeerde dames. Het is een club die goed luistert naar wat de klant graag wil en afwijkt waar dat nodig is”, “Ze zijn professioneel in die zin dat ze afstand blijven nemen en toch een persoonlijke band opbouwen”, “Het zijn stuk voor stuk intelligente mensen met wie je op WO-niveau kunt sparren. Een verademing vergeleken bij andere bureaus!”, “Ze hebben een visie en houden daaraan vast. Bij andere bureaus trekken ze steeds iets nieuws uit de kast. Ze zijn persoonlijk in hun aanpak; uit de manier waarop ze ons aanspreken blijkt dat ze zich in onze organisatie verdiept hebben”, “Ze zijn deskundig, leveren maatwerk, hanteren een goede verhouding tussen betrokkenheid en distantie en een goede prijs-kwaliteitverhouding. Bovendien anticiperen ze op ontwikkelingen”, “Ze hebben inlevingsvermogen en kunnen ongelooflijk snel schakelen en zich verplaatsen in de onderwijssituatie”, zo luiden de reacties. Gevraagd naar eventuele aandachtspunten schiet slechts een van de referenten iets te binnen: “Er zou wat zorgvuldiger mogen worden omgegaan met contactafspraken.” Alle geïnterviewden geven aan dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerktrajecten van 5d coaching-training-advies aan te bevelen bij derden. “Ik zou hen blind aanbevelen”, merkt één van hen nog op.

Klanttevredenheidsonderzoek NSA - Cedeo Open

Aantal referenten ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			20%	40%	40%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie				20%	80%
Natraject			20%	20%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②			20%		60%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden zijn bij 5d coaching-training-advies terechtgekomen doordat zij binnen hun netwerk kennismaakten met één van de trainers van het bureau, of naar aanleiding van een traject dat het bureau binnen hun organisatie heeft verzorgd. Vaak gaan de contacten terug tot de tijd dat de trainers van 5d nog aan een ander bureau verbonden waren. "Ik heb bij 5d de bovenschoolse coachingstraining gedaan. Onze stichting werkt al jaren met hen samen", "Een collega die de training zelf had gevolgd, heeft deze aan mij aanbevolen", "Degene die de training gaf was tevens mijn coach", "Eén van de trainers ken ik vanuit mijn persoonlijke kennissenkring. Zij heeft mij actief benaderd omdat zij wist dat ik mijn bedrijf net had verkocht" en "Ik geef samen met één van de trainers les aan een directeurenopleiding", zo vertelt men onder andere. De geïnterviewden, allen zelf deelnemer aan één van de trainingen, zijn tevreden of zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt telefonisch of elektronisch. Sommigen menen zich te herinneren dat zij een aanmeldingsformulier hebben ingevuld. Bij een enkeling heeft er een intakegesprek plaatsgevonden: "We hebben er tijdens een etentje uitgebreid over gesproken" en "Ik heb eerst telefonisch contact gehad en ben daarna nog naar Delft toegegaan voor meer informatie. De trainer heeft mij goed geïnformeerd.

Opleidingsprogramma

Ten aanzien van het opleidingsprogramma, zoals het op de website wordt gepresenteerd, zijn vier van de vijf referenten (zeer) tevreden. “De website was informatief, helder, up-to-date en zonder bombarie. Ik kon alles er goed op terugvinden”, aldus één van hen. Eén ondervraagde toont zich noch tevreden, noch ontevreden en vertelt: “Ik vond de website een beetje onoverzichtelijk. Er wordt heel veel aangeboden, en gericht zoeken is daardoor een beetje moeilijk. Ik heb om uitleg moeten vragen.”

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen de gesprokenen zonder uitzondering de hoogst mogelijke score toe. Er wordt naar hun mening gebruik gemaakt van veel verschillende werkvormen en de koppeling tussen theorie en praktijk is uitstekend. Er wordt goed aangesloten bij de dagelijkse praktijk, onder andere door middel van opdrachten om in de werksituatie uit te voeren. Enkele citaten: “Er werden allerlei verschillende werkvormen gebruikt, creatief en coöperatief. Door het zelf te ondergaan leer je natuurlijk het meest. Er kwamen veel onderwerpen aan bod zoals TA en oudergesprekken. Je moest ook zelfstandig een training ontwerpen en uitvoeren. Het persoonlijk ontwikkelingsplan liep er als een rode draad doorheen”, “Ik had hiervoor al de coachingsopleiding gedaan en was bang dat veel van de stof een herhaling daarvan zou zijn, maar ik was aangenaam verrast. Het perspectief was hier weer compleet anders en heel inspirerend”, “Er werd goede theorie gegeven en er waren interessante oefeningen, zoals een heel intense schilderopdracht waardoor je je rol binnen je organisatie kon monitoren”, “Het was afwisselend, confronterend, dynamisch, met veel activiteiten, leerstijlen en praktische werkvormen. Er zat een aantal uren persoonlijke begeleiding bij en je kon ook stage lopen bij de trainingen die zij zelf geven” en “Het was kwaliteit en aandacht tot in alle details, niet alleen inhoudelijk, maar in de hele presentatie. Bovendien werd iedereen in zijn waarde gelaten, waardoor na verloop van tijd een enorme rust ontstond. Je mocht gewoon leren en fouten maken. Een heel prettige omgeving.”

Opleiders

Ook over de trainers zijn allen zeer enthousiast. Dit geldt zowel de deskundigheid als de didactische en persoonlijke vaardigheden van de opleiders. Aan de cursussen zijn steeds twee trainers verbonden. “Ze zijn ervaren, volwassen en integer”, “Hun open manier van communiceren biedt zoveel veiligheid, dat mensen zich optimaal durven openstellen en kunnen ontwikkelen. Ze zijn heel creatief; daardoor is de opleiding erg inspirerend”, “Ze zijn heel duidelijk en open. Ze blijven je prikkelen en uitdagen en staan steeds langs de lijn. Er is voldoende persoonlijke aandacht, maar de groep wordt nooit uit het oog verloren”, “De twee zijn een perfect op elkaar afgestemd team. Eén van de coaches draafde weleens teveel door in haar enthousiasme. Gelukkig hield de ander haar goed in evenwicht” en “Ik heb genoten! Het zijn bruisende dames; de training was doorspekt met veel waarden, maar ook humor en relativering”, zo luidt het commentaar.

Trainingsmateriaal

Op één neutraal scorende na, zijn alle gesprokenen tevreden of zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit een map met informatie, waarin tevens de uitgereikte hand-outs kunnen worden opgeborgen. Ook is er plaats ingeruimd voor het persoonlijk ontwikkelingsplan. “Er zitten keurige samenvattingen bij en een uitgebreide literatuurlijst. Zelfs de e-mailadressen staan erin”, “Er staat goede, nuttige informatie in de map. Ik pak hem er nog regelmatig bij. Ook het persoonlijk ontwikkelingsplan is, op het moment dat je bezig bent, handig om in terug te kijken” en “Ik heb tijdens de eerste les aangegeven dat ik behoefte had aan een meer gedetailleerde programmering van de lesstof. Daar is onmiddellijk aan voldaan”, aldus enkele tevreden geïnterviewden. De neutraal gestemde referent motiveert zijn score als volgt: “De informatie in de ordner correspondeerde niet altijd met wat er in de les was behandeld. Als je weinig theoretische achtergrond hebt zoals ik, weet je dan soms niet wat nou waar te vinden is.”

Accommodatie

Wat betreft de accommodatie is men zeer positief: "Het is een oud hofje bij de Calvé-fabrieken, het ligt prachtig aan een vijvertje", "Het is net opgeknapt. De leslokalen zijn prettig, er is een goede atmosfeer. Het enige is dat de stoelen kraken, maar ze gaan nieuwe aanschaffen", "Er is gelegenheid tot overnachten in de buurt. De locatie is leuk en de lunch is iedere keer een verrassing!", "Het is erg mooi ingericht, open en verfrissend. De kleuren komen duidelijk overal terug" en "Het is makkelijk te bereiken, er is voldoende gratis parkeerplek en de catering is meer dan goed, een feestje!" Eén van de referenten voegt nog wel toe: "Delft is voor mij wat ver weg. Ik ben blij dat ze overwegen om ook cursussen in de kop van Noord-Holland te gaan geven."

Natraject

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen tevreden over het natraject. De deelnemers ontvangen een schriftelijke terugkoppeling met betrekking tot hun persoonlijk ontwikkelingsplan. Aan het einde van de training is er een mondelinge evaluatie. Ter afsluiting wordt er een certificaat uitgereikt. "Het is tot in de puntjes verzorgd, met voor iedereen een trainerskoffertje en een speciaal cadeautje met een aantal persoonlijke regels erbij. Er wordt niets aan het toeval overgelaten", "Er werd afgesloten met een etentje met de trainers erbij, heel persoonlijk", aldus enkele referenten. De ondervraagde die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, licht zijn score als volgt toe: "Na de laatste dag is het ook echt wel opgehouden. Ik was nog niet toegekomen aan mijn stage en mijn twee coachingsgesprekken. De trainers hebben geen initiatief getoond om dit alsnog te regelen. Ik weet dat ik er zelf achteraan had gemoeten, maar ik had van hen ook wel een iets actievere houding verwacht." Over de resultaten van de training vertelt men ondermeer het volgende: "Ik ben nu helemaal zeker in het geven van trainingen. Op mijn werk was men heel blij met mijn presentatie. Ik denk erover om een verdiepingscursus te gaan doen. Ik ben gedreven om nog meer over de theorie te weten te komen", "Ik weet in ieder geval dat ik niet het onderwijs in wil, maar ik ga iets zoeken op de werkvloer dat het midden houdt tussen training en begeleiding. Ik vond het zeker een inspirerende training", "Er zijn heel wat aspecten van het opzetten van een training aan de orde gekomen. Ik had het daarvoor ook wel gekund, maar ik ben er een stuk volwassener in geworden" en "Het is een geweldige opleiding. Naast het inhoudelijke, over hoe je contact maakt met groepen, leer je ook jezelf kennen. Voor het organiseren van een studiedag draai ik mijn hand nu niet meer om. Laatst had ik twee studiedagen uitbesteed, maar mijn team staat erop dat ik het de volgende keer weer zelf doe."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie leveren geen klachten op. Allen kennen dit onderdeel dan ook een score 'vier' of 'vijf' toe. "Je krijgt heel snel antwoord op je mailtjes", "Ze zijn goed te bereiken", "De facturering is in orde" en "Alles staat goed op papier, de uitnodiging, de routebeschrijving..." en "Alles is perfect geregeld", zo geeft men aan.

Relatiebeheer

Drie van de vier scorende referenten zijn zeer tevreden over het relatiebeheer, één ondervraagde kent de neutrale score toe en één referent onthoudt zich van scoren, bij gebrek aan informatie. "Het traject is nog maar pas afgelopen dus ik kan nog niet echt over het relatiebeheer oordelen, maar ik schat hun attentiewaarde heel hoog in. Dat baseer ik op wat ik tijdens de training heb gezien. Ze zijn er altijd 's ochtends als eerste om je hartelijk te ontvangen, vullen water en koffie bij en bewaken continu of je je comfortabel voelt. Ik kan me niet voorstellen dat zij de relatie zouden verwaarlozen", zegt hij. 5d Stuur zijn relaties een elektronische nieuwsbrief toe en neemt soms na afloop van het traject nog telefonisch contact met hen op. Ook blijft de coach telefonisch benaderbaar. "Als ik iets te vragen heb, kan ik altijd bellen. De kassa gaat dan niet meteen rinkelen. Ook de intervisiegroepen gaan nog steeds door" en "De coach belt mij af en toe, gewoon uit interesse" aldus twee referenten. "We hebben na enige tijd nog een terugkombijeenkomst gehad. Die was erg goed en gezellig, met een etentje", voegt een ander nog toe. De neutraal gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik heb drie maanden geleden aangegeven dat ik graag de nieuwsbrief wil ontvangen, maar ik heb hem nog steeds niet gekregen. Ook had ik verwacht dat ze nog weleens zouden informeren of het mij lukt om alles toe te passen. Dan had ik meteen mijn belangstelling voor een vervolgopleiding aan kunnen kaarten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding spreken de geïnterviewden zich unaniem goedkeurend uit. “Als ik kijk naar de gebruikte materialen, de verzorging, de locatie en de randvoorwaarden, is het zeker niet duur”, “Trainingen zijn altijd wel duur, maar deze is het zeker wel waard”, “Gezien de geleverde kwaliteit zijn de prijzen marktconform”, en “Als je kijkt naar de kwaliteit, het aantal uren en het materiaal, was de prijs goed”, zo geeft men aan. Eén gesprokene zet nog wel een kanttekening: “Ik was te laat om nog de korting voor lerarenopleidingen aan te vragen, dat was zonde!”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van 5d kennen twee ondervraagden een score ‘tevreden’ toe, en drie een score ‘zeer tevreden’. De werkwijze van het bureau wordt als volgt omschreven: “Altijd professioneel en goed”, “Inspirerend, open en daardoor veilig. Met veel kennis van zaken en ervaring”, “Met veel aandacht voor persoonlijk contact, bij de ontvangst, het afscheid nemen, de diplomering. Een warm persoonlijk contact” en “Sprankelend en creatief, maar ondanks het persoonlijke ook helder, duidelijk en strak. Met duidelijke tijdschema’s, deadlines en afspraken, en een goede theoretische basis.” Hieraan wordt nog toegevoegd: “Wat ik goed vind, is dat ze tijdens de opleiding voortdurend met je in contact blijven. Toch leggen ze, door steeds te vragen: ‘Wat betekent dit voor jou?’ en ‘Wat kunnen we voor je doen?’ de verantwoordelijkheid bij jou.” Naast deze lovende woorden wordt er desgevraagd ook enkele kritische opmerkingen geplaatst: “Ik had graag van tevoren gehoord hoeveel tijd er in het huiswerk ging zitten. Ik vond dat namelijk best veel” en “Ik had liever gehad dat de sessies maar één dag duurden in plaats van twee. Ook zou het waardevol zijn als er meer cursisten van buiten het onderwijs aan de training deelnamen” en “Ze zouden rekening moeten houden met de sluitingsdatum voor aanvraag van de subsidie.” Alle ondervraagden tonen zich genegen de open opleidingen van 5d coaching-training-advies aan te bevelen aan derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met 5d coaching-training-advies op 23-08-2010.

Algemeen

5d coaching - training - advies biedt een breed spectrum aan dienstverlening. Bij coaching gaat het om individuele, team- en conflictcoaching; het uitgebreide aanbod aan trainingen omvat zowel open als maatwerk aanbod, aangepast aan de specifieke situatie binnen de organisaties. Adviesvragen betreffen veelal complexe situaties, waarin op basis van de expertise van het bureau ondersteuning en advies wordt gegeven, onder meer over de meest adequate interventie. '5d' in de naam staat om te beginnen voor de vijf dames die het bureau vormen: creatieve en ondernemende professionals, die doen, denken, dynamiek en durven als kernwoorden hanteren in hun aanpak. Kenmerkend in de visie van 5d is de sterke nadruk in alle interventies op de eigen verantwoordelijkheid van deelnemers voor wat betreft het bereiken van de individuele en de organisatiedoelen.

Kwaliteit

De vijf adviseurs van het bureau beschikken ieder over uitgebreide expertise op het vlak van de onderscheiden activiteiten van het bureau; daarnaast is bij elk van hen sprake van specifieke speerpunten waarop zij met name deskundig zijn. Door samen 'dingen neer te zetten' bereiken zij door de opdrachtgevers gewaardeerde synergie: bij 5d is 1 plus 1 niet 2, maar 3! De adviseurs zijn allen afkomstig uit de onderwijssector, waardoor zij én beschikken over brede ervaring in het werkveld én over een sterke feeling met deze sector. Het bureau werkt volgens het 5d-concept, waarvan onder andere Transactionele analyse, NLP (Neuro Linguïstisch Programmeren) en het gedachtegoed van Jung onderdeel uitmaken. Elke adviseur heeft de bij het concept horende expertise in haar 'rugzak'. Aan freelancers, die bijvoorbeeld als trainer of als trainingsacteur worden ingezet, worden hoge eisen gesteld, ook wat betreft expertise inzake het 5d-concept. Professionalisering is een serieuze zaak bij 5d, waaraan veel aandacht besteed wordt. Er is veel ruimte voor individuele ontwikkeling - waarover ook feedback gegeven wordt aan de collega's; de gemeenschappelijke professionalisering omvat onder meer een tweewekelijkse 5d-dag, waarop naast inhoudelijke zaken ook de voortgang van trajecten aan de orde komt. Intervisie en het geven van feedback zijn daarbij structureel gebruikte interventies. Vijf keer per jaar organiseert het bureau een 2-daagse, waarop met name de inhoud van het vak aan de orde komt; regelmatig zijn hierbij mensen van buiten, experts op het betreffende onderwerp, betrokken.

Continuïteit

5d is breed actief, met name in de onderwijssectoren PO, VO en MBO, en voor kunstinstellingen. Daarnaast worden ook regelmatig projecten uitgevoerd in het HBO en in de profit en non-profit sector. Op signalen en ontwikkelingen in het werkveld wordt continu zorgvuldig ingespeeld. Een voorbeeld daarvan is de recent geïntroduceerde activiteit interim management, in de zin van interim coaching: waarbij de focus specifiek ligt op het bouwen aan de cultuur van de organisatie. Nieuwe producten worden door 5d veelal ontwikkeld naar aanleiding van vragen van klanten; er is daarbij sprake van een wisselwerking, in de zin dat producten regelmatig in samenwerking ontwikkeld worden. De goede antenne van de adviseurs van 5d voor wat leeft binnen organisaties staat, in combinatie met de uitgebreide inhoudelijke expertise, garant voor de ontwikkeling van interventies en producten op maat. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van 5d coaching - training - advies voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De inhoud en uitvoering van opleidingen en trainingen, evenals van coachingstrajecten, wordt, in interactie met de deelnemers, zorgvuldig afgestemd op hun doelstellingen. Voorwaarde vanuit het bureau is betrokkenheid van de leidinggevende: in de visie van het bureau een onontbeerlijke voorwaarde voor borging en implementatie. In teamtrajecten bijvoorbeeld zijn leidinggevenden altijd ook zelf betrokken bij en onderdeel van de trajecten. In de Coach-opleiding wordt gewerkt met persoonlijke Ontwikkelingplannen (POP's), die na het intakegesprek door de deelnemers worden opgesteld, en gebruikt worden ter monitoring van de voortgang wat betreft het bereiken van de beoogde doelstellingen.

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 CorporateDeze 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