

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

Viwin
coaching, training en advies

27-11-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Viwin vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 300 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

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 Cedeo Coaching

Aantal referenten ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				75%	25%
Offerte				38%	62%
Uitvoering				50%	50%
Coaches②				25%	62%
Afronding③				50%	38%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer			13%	25%	62%
Prijs-kwaliteit verhouding				50%	50%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft te weinig zicht op de coach
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op de afronding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten is via collega's op het bestaan van Viwin geattendeerd, zo blijkt. En anderen geven aan vanuit Viwin zelf te zijn benaderd, waarna de samenwerking is ontstaan. Dat Viwin ervaring heeft in het 'supermarktwezen' is voor veel opdrachtgevers aanleiding geweest voor hen te kiezen. Daarnaast heeft voor een enkeling de prijs een rol gespeeld bij de keus voor Viwin. "Bovendien moeten mijn medewerkers hun akkoord geven op de samenwerking met Viwin," zo stelt een ander nog. De opdrachtgevers vertellen voorts dat zij, voorafgaand aan het traject, een persoonlijk gesprek hebben gevoerd met de partners/coaches van Viwin. Met elkaar bespraken zij de concrete doelen. Ook hebben de te coachen medewerkers veelal zelf vooraf een intakegesprek met Viwin gevoerd. Dat alles hierbij voor iedereen naar wens is verlopen, is duidelijk, zoals de scores laten zien. Of zoals één van de referenten het verwoordt: "Ze snappen het."

Offerte

Dat het gedegen voortraject, zoals hierboven reeds is besproken, uiteindelijk heeft geleid tot een plan van aanpak/offerte, waar iedereen zich in kon vinden, mag geen verrassing zijn. Een veelgehoorde opmerking hierbij is, dat Viwin zich uitstekend kan verplaatsen in de klantorganisatie en dat de coaches echt in staat zijn maatwerk te leveren. “De dames van Viwin kunnen namelijk luisteren en dat vind ik echt een pluspunt,” aldus een zeer tevreden referent. Voor een andere, overigens ook zeer tevreden opdrachtgever, is het plan van aanpak van ondergeschikt belang. Hij stelt: “Wij maken met elkaar afspraken. Hoe Viwin daar uiteindelijk komt, linksom of rechtsom, dat maakt me niet uit.” Voorts is iedereen unaniem van mening dat Viwin ook heel duidelijk is in de presentatie van de financiële aspecten.

Uitvoering

In vervolg op het bovenstaande is ook de uitvoering van de verschillende trajecten voor iedereen naar wens verlopen. Eén referent licht in dit verband toe: “Ik vind Viwin heel transparant, er is altijd nauw contact over wat men doet.” Zo licht iedereen ook toe dat er tijdens een traject regelmatig persoonlijk danwel telefonisch contact plaatsvindt om van gedachten te wisselen over de voortgang. Voorts vertellen de referenten dat zij ook van hun deelnemers bijzonder enthousiaste geluiden over Viwin horen. Dit wordt overigens door één van hen enigszins genuanceerd. Hij stelt: “Mijn medewerkers verschillen veel in leeftijd. Dat maakt dat zij ook anders tegen een traject aankijken. De jongeren zijn eerder enthousiast, terwijl de oudere medewerkers er vaak sceptischer tegenover staan.”

Coaches

Eén opdrachtgever stelt dat hij te weinig zicht heeft op de vaardigheden van de coaches, zodat hij zich onthoudt van het toekennen van een score. De overigen hebben niets dan lof over de coaches. Of zoals één van hen het verwoordt: “Ik vind de coaches heel sterk. Ze denken en redeneren vanuit hun professie. Ze linken voortdurend naar de theorie en implementeren die vervolgens.” Een ander stelt: “Ik kwam er tijdens het traject achter dat ik een heleboel nog niet weet, maar de coaches weten alles in begrijpelijke taal uit te leggen.” Uiteraard geldt ook bij dit onderwerp dat de referenten zich in hun antwoorden baseren op de reacties die zij van hun medewerkers hebben gehoord. “Ik zie alleen de resultaten. De coaches zijn van een hoog niveau. Ze coachen op een leuke manier en leveren daarbij maatwerk per persoon,” aldus een tevreden opdrachtgever. Een andere referent merkt in dit kader aanvullend nog op: “Ik heb het als positief ervaren dat hun manier van werken heel passend langs ons normale bedrijfsproces loopt.”

Afronding

Bijna alle referenten vertellen dat zij, op basis van een verslag van Viwin, een eindevaluatie hebben gehouden in een persoonlijk gesprek met de coach. Zij voegen daar direct aan toe dat ook dat volledig naar wens is verlopen. In een aantal gevallen heeft men na afloop van het traject samen met Viwin gesproken over een eventueel vervolgtraject. Eén opdrachtgever licht toe dat Viwin, nu het individuele begeleidingstraject klaar is, helpt bij het opstellen van de persoonlijke ontwikkelingsplannen. Dat coachingstrajecten deel uitmaken van het ‘persoonlijke ontwikkelingstraject’ van medewerkers, wordt door de meeste opdrachtgevers als vanzelfsprekend ervaren. In het verlengde hiervan is iedereen van mening dat de doelen van de diverse trajecten weliswaar zijn bereikt, maar dat verdere ontwikkeling nodig blijft. Er is één referent, die geen score heeft toegekend, omdat slechts een deel van het traject is afgerond, zo vertelt hij.

Organisatie en Administratie

Dat ook de organisatie en administratie voor iedereen naar wens is verlopen, blijkt wel uit de scores. Zo is iedereen tevreden over de telefonische bereikbaarheid van Viwin. Ook is het plannen van afspraken soepel verlopen. Men vindt Viwin gewoonweg ‘netjes’ en ‘professioneel’ in hun dienstverlening. Uiteraard geldt dit ook voor hun financiële afhandeling.

Relatiebeheer

Met uitzondering van één referent geeft iedereen aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop Viwin de contacten met hen onderhoudt. Alle referenten zijn van mening dat 'het klikt'. Zij zien dat feitelijk als voorwaarde voor een goede samenwerking. Buiten de trajecten om is er niet of nauwelijks sprake van contact. Wat men prettig vindt, is dat Viwin 'niet drammerig' is in de wijze van relatiebeheer. Of zoals één opdrachtgever stelt: "Ik hou graag zelf het initiatief." Overigens ontvangen de referenten ongeveer tweemaal per jaar een nieuwsbrief van Viwin. Ondanks het feit dat de meeste referenten het prima vinden dat er buiten een traject om geen intensief contact met Viwin is, is dat juist voor één opdrachtgever reden dit onderdeel met een score drie te waarderen: "Er zou wat meer contact mogen zijn."

Prijs-kwaliteit verhouding

Alle referenten vinden dat de prijs-kwaliteitverhouding, zoals die door Viwin wordt gehanteerd, prima is. Of zoals een zeer tevreden referent het verwoordt: "De kosten worden terugverdiend. Ik zie het als een investering in mijn personeel." Een ander is van mening dat Viwin zelfs te bescheiden is in de prijsstelling. "Ze kennen hun eigen kracht niet," zo stelt hij. Weer een ander vindt de prijs hoog. "Maar," zo licht hij toe, "de kwaliteit rechtvaardigt die prijs absoluut." De meeste respondenten baseren zich in hun reactie ook op de vergelijking met andere bureaus.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat iedereen tevreden tot zeer tevreden is over de dienstverlening van Viwin. De persoonlijke benadering vanuit Viwin wordt daarbij als groot pluspunt gezien. Daarnaast vindt men hen zeer flexibel, bijvoorbeeld waar het gaat om het inlevingsvermogen in de persoon én in de organisatie van de klant. "Ze zijn vrolijk, vriendelijk, meelevend, maar ook professioneel," aldus een tevreden referent. Dat de coaches van Viwin weten waar ze het over hebben, mag op grond van het bovenstaande als vanzelfsprekend beschouwd worden. Men vindt hen zeer sterk in het leveren van maatwerk per persoon. "Het enige kritische punt dat ik constateer, is het verschil in commerciële benadering. Viwin is gespecialiseerd in het winkelgebeuren. Wij zijn actief in de horeca. Dat merk je wel, ondanks hun inzet zich aan te passen," zo merkt één opdrachtgever op. Een ander wil graag nog kwijt dat je wel goed moet kijken of een kandidaat toe is aan een dergelijk traject en of hij of zij er zelf in gelooft. De vraag tenslotte of zij Viwin ook aan anderen zouden aanbevelen wordt door de respondenten unaniem positief beantwoord.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Viwin, coaching, training en advies op 27-11-2008.

Algemeen

Viwin coaching, training en advies stelt zich ten doel organisaties te begeleiden bij de ontwikkeling en groei van mensen in hun (werk)omgeving, en daarmee een bijdrage te leveren aan de groei van de organisatie. Viwin, dat staat voor Verandering van Interne Werkprocessen op Individueel Niveau, biedt daartoe een breed scala aan dienstverlening. Naast coaching, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, omvatten de activiteiten ook training en advies. Viwin is breed actief op het HRM-vlak: onder meer ook werving en selectie, arbeidstevredenheidsonderzoeken en het ontwikkelen van opleidingstrajecten behoren tot de activiteiten van het bureau. De coachingstrajecten worden gekenmerkt door een gestructureerde opzet: de in principe 7 coachingssessies hebben een duidelijke 'kop en staart'. Na het intakegesprek wordt een plan van aanpak opgesteld, dat onder meer een tussentijdse evaluatie, met opdrachtgever en coachie, omvat, evenals een eindevaluatie. Tijdens de eindbespreking, met de opdrachtgever en de gecoachte medewerker, komen de bevindingen tijdens het traject aan de orde, evenals aanbevelingen met het oog op transfer en implementatie. Het spreekt voor zich dat de coaches zorgvuldig omgaan met zaken die tijdens de trajecten aan de orde komen.

Kwaliteit

De coaches van Viwin beschikken over een brede kennis en expertise, die zij zowel middels werkervaring als via (continue) professionalisering hebben opgedaan. Het motto van Viwin luidt 'eerst zaaien, dan oogsten': investeren in de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers leidt tot groei van de medewerkers én van de organisatie. Uitgangspunt voor Viwin is 'practise what you preach'; daaruit vloeit onder meer voort dat de adviseurs van het bureau zelf ook sterk gericht zijn op hun verdere professionalisering. Coachingstrajecten vormen regelmatig een 'opstap' naar verdere professionalisering, via trainingen, bijvoorbeeld op het vlak van functionerings- en beoordelingsgesprekken of competentie management. Zwaartepunt van de trajecten, of het nu gaat om coachingstrajecten, veranderingstrajecten, coach de coach-trajecten of trainingen, is steeds het ontwikkelen van vaardigheden. Dat het bureau met deze aanpak succes heeft wordt duidelijk geïllustreerd door de hoge waardering van de opdrachtgevers voor de dienstverlening, zoals uitgesproken in het Cedeo-onderzoek.

Continuïteit

Viwin is op grond van haar expertise actief in de supermarktbranche, detailhandel, horeca en meer in het algemeen in het MKB. In het zuiden van het land is het bureau met haar expertise binnen deze branches naar eigen zeggen redelijk uniek. Streven is verdere uitbreiding van het werkgebied, tot landelijke dekking. Met het oog daarop speelt het bureau nadrukkelijk in op ontwikkelingen die daarbij behulpzaam kunnen zijn. Een voorbeeld hiervan is een pilot e-coaching, via Skype. Het gebruik van een webcam daarbij biedt als duidelijk voordeel ten opzichte van e-coaching via e-mail het directe contact face to face en voorkomt tevens verlet- en reiskosten. Met het uitreiken van EVC-certificaten aan deelnemers aan coachtrajecten, als bewijs voor het ontwikkelen van omschreven competenties, speelt het bureau in op de ontwikkeling dat steeds meer belang gehecht wordt aan het kunnen 'bewijzen' van professionaliseringsactiviteiten. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Viwin voor de komende tijd dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Aan de trajecten gaat een zorgvuldig voortraject vooraf. Zo worden bijvoorbeeld bij organisatieveranderingstrajecten cultuur en structuur van het bedrijf nauwkeurig in kaart gebracht middels een bedrijfsscan. De transfer naar de dagelijkse werksituatie is nadrukkelijk punt van aandacht in alle interventies. Met het oog daarop worden opgedane bevindingen uit coachingstrajecten zorgvuldig teruggekoppeld naar opdrachtgevers. Individuele coachsessies op de werkplek van de deelnemers, bedoeld om het toepassen van de beoogde vaardigheden te optimaliseren, maken regelmatig deel uit van coachingstrajecten en trainingen en leveren een belangrijke bijdrage aan het beoogde leereffect.

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