

Klanttevredenheidsonderzoek

ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn

06-03-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	1
2. STICHTING CEDEO.....	1
3. VOORWAARDEN VOOR DEELNAME AAN HET ONDERZOEK.....	1
4. HET ONDERZOEK	1
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACH	2
BEZOEKVERSLAG	5
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	6

1. Voorwoord

Sinds een aantal jaren kent Nederland een groeiend aantal personen dat zich als coach onder de aandacht van diverse bedrijven en organisaties brengt. Aan de uitoefening van het beroep van coach zijn geen wettelijke vereisten gesteld waardoor de markt vrij toegankelijk is voor eenieder die meent over voldoende kwalificaties te beschikken om coachingsactiviteiten te kunnen verrichten.

Om te werken aan de professionaliteit van de beroepsgroep, het imago van de professionele coach onbezoeeld te houden, en potentiële klanten houvast te bieden bij het selecteren van een coach, wenst de ST!R een register aan te leggen met professionals die aantoonbaar beschikken over vereiste competenties en die prestaties neerzetten die hoog gewaardeerd worden door hun klanten/opdrachtgevers. Om die waardering in kaart te brengen is contact gezocht met Cedeo. Cedeo is een onafhankelijke specialist op het terrein van klanttevredenheidsonderzoeken en beschikt over een procedure die leidt tot de 'Cedeo-erkenning voor Coaching'. Deze procedure is bewerkt en meer toegesneden op persoonscertificering leidend tot het predikaat 'Cedeo/SC-Erkend Coach'.

2. Stichting Cedeo

De werkzaamheden die worden verricht door Cedeo geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo. De Stichting kent een Stichtingsbestuur dat louter bestaat uit HR-verantwoordelijken.

3. Voorwaarden voor deelname aan het onderzoek

De volgende eisen worden aan de coach gesteld:

- Een *externe* coach heeft het afgelopen jaar minimaal 10 coachingstrajecten verzorgd bij minimaal 3 organisaties.
Een *interne* coach heeft minimaal 10 coachingstrajecten verzorgd voor minimaal 3 opdrachtgevers binnen zijn/haar organisatie.
- Maximaal 4 van de 10 coachingstrajecten zijn groepstrajecten.
- De coach heeft zich aangemeld bij de ST!R
- De coach heeft een GITP-assessment doorlopen waarvan de uitkomst positief is.

4. Het onderzoek

Cedeo zal een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren met een steekproefgrootte van 5 coachingsstrajecten waarbij maximaal 10 referenten worden benaderd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de afnemende klant (degene die gecoacht is) en de betalende/opdrachtgevende klant. Uitgangspunt is dat beiden bij het onderzoek worden betrokken. Indien de afnemende klant tevens betalende/opdrachtgevende klant is, wordt alleen hij betrokken in het onderzoek.

De referenten worden tijdens het onderzoek telefonisch benaderd met een reeks gerichte vragen over de kwaliteit van de coach. De antwoorden bieden zicht op de tevredenheid bij de opdrachtgevers over zowel de kwaliteit van het coachingstraject als de gehele samenwerkingsrelatie. Een precieze invulling van de vragen kan niet gegeven worden omdat Cedeo een semi-gestructureerd interview afneemt. Daarmee wordt recht gedaan aan de per coach verschillende werkwijze en expertise.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coach

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Offerte				70%	30%
Uitvoering Coachtraject				40%	60%
Coach				20%	80%
Afronding②				10%	40%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	40%
Tevredenheid coachtraject totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de trajecten beoordeeld, die in de afgelopen tijd zijn uitgevoerd door de coach Marlène Ruigrok - Van Houtum, die werkzaam is binnen Marlijn Advies. Sommige referenten spreken over een jarenlange relatie met de coach. Anderen zijn via de werkgever, een collega of een relatie op Marlène Ruigrok geweest. Ter illustratie: "We hebben al drie jaar een relatie in het kader van de papierschool opleiding" en "Mijn toenmalige werkgever bood een coachingstraject aan." Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor deze coach te kiezen, zoals de positieve recensies, de goede ervaringen in het verleden, de prettige samenwerking, de deskundigheid en de grote ervaring. Enkele citaten ter illustratie: "Op grond van haar achtergrond, haar ervaring, haar no-nonsense aanpak en assertiviteit heb ik voor haar gekozen", "Ik koos voor haar door de 'klik', die ik met haar had, en omdat ze niet met me mee ging maar tegengas gaf", "Haar manier van omgaan met mensen en met hen in gesprek gaan is anders dan bij anderen", "Ze weet heel goed wat er nodig is om de kandidaten te laten slagen voor de opleiding" en "Ik had een coach nodig als sparringpartner en ik kende Marlène nog van vroeger." Voor aanvang van het traject vindt een intakegesprek plaats, waarin de wensen en verwachtingen van het traject worden besproken. Ook komt daarbij de werkwijze van de coach ter sprake. Allen zijn positief over de manier van werken in het voortraject.

Offerte

Aan de hand van de gesprekken in het voortraject worden afspraken gemaakt over het verloop van het traject. De referenten zijn van mening, dat goed naar hen is geluisterd en dat daaruit een programma is gekomen, dat aansluit bij de wensen. De bijbehorende offerte is helder over de werkzaamheden en kosten van het traject.

Uitvoering Coachtraject

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de uitvoering van de coachingstrajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en men spreekt over hele persoonlijke begeleiding. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: "Een paar keer per jaar heb ik haar nodig om de focus op de juiste zaken te houden. Ik heb de neiging om mij onder te dompelen in creatieve ideeën en zij helpt bij de balans tussen zakelijk en privé", "Ze faciliteert alles voor de opleiding en verzorgt de lesmaterialen. Ze staat je met raad en daad bij", "Ik ben zeker geholpen om meer inzicht te krijgen in mezelf, in wat ik doe. Je gaat heel anders kijken naar de situatie en het gesprek samen met haar en mijn direct leidinggevende was echt een eyeopener. Uiteindelijk resulteerde dit traject in een nieuwe baan bij een andere werkgever", "Het doel is om door de begeleiding en scholing een baan te vinden in de toekomst. Iedere week is er een gesprek over hoe het gaat" en "In het begin van het traject heb ik testen gemaakt en heb de nodige readers te lezen gekregen. Samen met de coachingsgesprekken heeft het veel inzicht en rust gegeven en daardoor ben ik klaar voor een volgende stap. Ze heeft goed tegengas gegeven en het voelde heel erg vertrouwd."

Coach

Met veel enthousiasme wordt in de interviews gesproken over de coach. Men vindt de coach onder andere heel erg betrokken, zeer deskundig en heel energiek. Enkele citaten: "Ze is heel erg ervaren en heeft veel kennis. Ze komt ook zelf uit het bedrijfsleven", "Het is een heel prettig persoon. Ze is betrokken en behulpzaam en ze geeft je veel mee, dat blijft hangen", "Ik kan goed met haar praten en het helpt me echt", "Ze is eerlijk, open en heel duidelijk in de begeleiding. Ze leert me om via een andere kant naar de omstandigheden te kijken en ermee om te gaan", "Ze is heel energiek, gebruikt veel oneliners en weet heel veel", "Ze gaat met iemand in gesprek om zijn persoonlijke eigenschappen naar boven te halen en ontwikkelingen in gang te zetten", "De cliënt voelt zich echt super gecoacht. Marlène staat open voor adviezen en is er duidelijk over, dat ze open staat voor de cliënt en de expertise van de cliënt" en "Ze heeft veel kwaliteiten. Ze is heel betrokken, oprecht, enthousiast en scherpzinnig en ze heeft humor. Ze kan goed luisteren en spiegelen en kan snel tot de kern komen."

Afronding

Bij vijf referenten is het traject nog niet afgerond en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over de afronding. Dit gebeurt in de vorm van een eindevaluatiegesprek. Hierbij wordt door de coach aangegeven, dat zij altijd nog benaderd kan worden in geval van vragen of nog een stukje ondersteuning. Enkele uitspraken op dit gebied: "Op een gegeven moment, sneller dan ik had verwacht, was ik eruit. Ik kon verder. We hebben nog wel besproken, hoe ik het verder aan kon pakken", "We hebben meerdere evaluatiemomenten tijdens het traject gehad, maar de echte eindevaluatie moeten we nog doen. We hebben wel een soort eindgesprek gehad over de nieuwe baan" en "We hebben twee gesprekken gehad en daardoor ben ik op weg geholpen. Als ik nog wat ondersteuning nodig heb, kan ik altijd bellen." Allen zijn tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau is de meerderheid van de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid is volgens hen goed, zowel per e-mail als per telefoon, wat ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "Je zou niet zeggen, dat ze het druk heeft, want ze creëert altijd tijd voor je", "Het contact loopt heel soepel via sms en whatsapp" en "De communicatie verloopt prettig en snel." Twee van de geïnterviewden hebben nog wel de volgende opmerking over de reactiesnelheid en bereikbaarheid: "Soms worden e-mails laat of niet beantwoord. Misschien kan ze op administratief gebied hulp inroepen" en "Het duurt soms wat langer voordat je antwoord krijgt." Voor een van hen is dit de reden om een neutrale score te geven voor dit onderdeel. Het nakomen van de gemaakte afspraken wordt als sterk punt genoemd door de referenten en flexibiliteit naar de klant toe staat volgens hen hoog in het vaandel. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Een van de referenten merkt hierbij wel op, dat de facturen soms wat laat worden opgestuurd.

Relatiebeheer

Allen geven een positieve beoordeling voor de wijze, waarop de relatie met de klant wordt onderhouden. Ook buiten het traject om wordt nog contact opgenomen, als de klant daarvoor openstaat. Ter illustratie: "We hebben nog steeds per mail en telefoon heel goed contact. Door haar heb ik ook nieuwe contacten opgedaan. Ze heeft een goed netwerk. Ik noem het relatiebeheer bij haar 'relatiebeheer plus'", "We hebben nog een keer samen gezeten en ik kan haar altijd nog bellen", "De samenwerking is nog volop bezig en we hebben regelmatig contact. We hebben een relatie voor de lange termijn" en "Ik vind het persoonlijk niet prettig om ongevraagd benaderd te worden en daar houden ze rekening mee. Ik neem liever zelf zo nodig contact op."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs of hebben geen vergelijking gemaakt met soortgelijke trajecten bij andere bureaus. De rest is positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Ik vind de prijs heel aanvaardbaar en de kwaliteit heel goed", "Ze levert kwaliteit en de klanten zijn enthousiast" en "Het tarief paste goed binnen het budget, dat we ervoor hebben."

Tevredenheid coachtraject totaal

Alles bij elkaar zijn de geïnterviewden zeer te spreken over de coachingstrajecten en de samenwerking verloopt volgens hen ook naar wens. Illustratief zijn de volgende typering en sterke punten, die in de interviews genoemd worden: "Ze is heel ondernemend en kijkt buiten de kaders", "Sterk vind ik haar positiviteit. Ze is altijd enthousiast en er is altijd een goede sfeer", "Ze maakt mensen zekerder in hun functioneren", "Het is met name haar grote ervaring en kennis en de rustige omgeving, die ze creëert", "Ze geeft heel fijn tegengas in de gesprekken. Ook maakt ze dingen duidelijk door het uit te tekenen, wat heel verhelderend kan zijn", "Het is heel prettig dat ze niet alleen vraagt of praat, maar dat ze de dingen ook visualiseert. Ze is onderscheidend in haar betrokkenheid en inzet en ze kan heel flexibel schakelen", "Praktijk en theorie weet ze heel goed te combineren in de bedrijven en de leerscholen en ze werkt met goede materialen. De deelnemers hebben er heel veel aan" en "Ze zorgt ervoor dat ik in balans blijf." Twee referenten hebben nog wel een aandachtspunt voor de coach en verwoorden dit als volgt: "Soms moet ze wat afgeremd worden, omdat het wat te snel gaat voor de kandidaat, maar ze staat op zo'n moment ook zeker open voor onze opmerkingen" en "Het is wel een wervelwind. Dat zorgt voor heel veel input en daar moet ze wel bedacht op zijn." Men is zeker bereid om Marlène Ruigrok aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn op 06-03-2018.

Algemeen

In de visie van Marlijn Coaching, Advies en Erkend Opleiden B.V. is verbinden de sleutel tot veerkrachtig ondernemen. Naast persoonlijke coaching verzorgt mevrouw Ruigrok ook executive coaching en organisatie- dan wel teamcoaching. Als professional heeft zij in de loop van haar carrière veel kennis en ervaring opgebouwd binnen de industriële en zakelijke markt. Daardoor beschikt zij over een breed scala aan kwalificaties die haar opdrachtgevers en cliënten weten te waarderen. Naast coaching heeft zij binnen de Marlijn Academie erkende MBO-opleidingen op maat samengesteld gericht op mensen die om wat voor reden dan ook niet deel kunnen nemen aan het reguliere traject, met als doel een opstap naar werk- en leerervaring. Dat doet Marlijn Academie samen met 3Antonius en heeft een diametraal ander perspectief op leren en werken ontwikkeld, namelijk eerst werken en dan pas leren; de praktijkroute naar arbeid en het mbo-diploma. Hierbij leren mensen werken en leren ze waarvoor ze verantwoordelijk zijn vanuit hun beroep. Dit is gestoeld op het vertrouwen en de vrijheid krijgen om te leren beter te functioneren, met de mbo-taal als hulpmiddel. En als mogelijke diploma een erkend MBO diploma. Inmiddels heeft Marlijn Academie bijna 200 MBO diploma's uitgereikt van MBO 1 t/m MBO 4. Veel deelnemers hadden binnen 6 maanden een nieuwe baan, een significant verschil met de medewerkers die niet deelnamen aan het mobiliteitstraject. Het voorliggende Cedeo onderzoek is gestoeld op de coachingsactiviteiten van mevrouw Ruigrok.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft de focus gelegen op de verdere ontwikkeling van deze MBO opleidingen. Maar, coaching heeft in die tijd nog steeds een belangrijk onderdeel uitgemaakt van het totale dienstenpakket en zal dat in de toekomst ook zo blijven. Echter, het streven is om iets unieks neer te zetten voor schooluitvallers en thuiszitters. Dankzij een landelijke pilot, in samenwerking met een aantal gespecialiseerde partners, wordt een eerste uitrol in de regio Breda uitgevoerd. De verwachting is dat deze eerste proef vanaf mei 2018 gaat lopen. Alle trajecten zijn gericht op het verhogen van de zelfstandigheid van de jongeren (tot 27 jaar) in werken en leren en daardoor een verhoogde kans op arbeidsparticipatie hebben. Alle deelnemers krijgen een groot gedeelte deskundige (en individuele) begeleiding waardoor zij hun talenten kunnen ontdekken en ontplooien. Uit het Cedeo onderzoek komt naar voren dat mevrouw Ruigrok in staat is om het verschil te maken; onder meer door haar deskundigheid, betrokkenheid, humor en enthousiasme maar ook door in de basis iedereen een gevoel van gelijkwaardigheid te geven en een dialoog aan te gaan in plaats van een discussie. Vandaaruit hecht zij ook veel waarde aan oplossingsgerichte coaching waarbij zij nadrukkelijk spreekt over 'mensen met een belemmering' in plaats van 'mensen met een beperking'. Om vervolgens daarmee te komen tot inzicht op zelfstandigheid en geen afhankelijkheid.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het, op voorwaarde dat de ST!R hiermee instemt, de onderzochte coach toegestaan voor de periode van drie jaar het predikaat 'Cedeo/SC-Erkend Coach' te voeren. Daarnaast heeft de betreffende coach recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo/SC-Erkend Coach' voor PR-activiteiten
- Opname in de verschijnende informatiesysteem met Cedeo-erkende organisaties en personen
- Positieve advisering aan de helpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu