

Klanttevredenheidsonderzoek

Simone van den Hil

31-03-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Simone van den Hil 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: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Offerte②				20%	20%
Uitvoering Coachtraject				20%	80%
Coach				20%	80%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding③				20%	40%
Tevredenheid coachtraject totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op de offerte
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de coaching die Simone van den Hil geeft, hebben vijf klanten deelgenomen. Allen hebben zij zelf een individueel begeleidingstraject gehad bij deze coach. Vier van de hen zijn werkzaam in de medische sector. Twee respondenten kenden haar al van eerdere samenwerkingstrajecten. De overige referenten kwamen met Simone van den Hil in contact op advies van iemand in hun netwerk, of omdat zij haar naam vonden op een lijst van coaches die gespecialiseerd zijn in het begeleiden van medici. De respondenten zijn tevreden over het voortraject bij hun begeleiding. Zij geven allen aan dat Simone van den Hil de tijd nam, goed naar hen luisterde en op een prettige manier doorvroeg. "Ik voelde me meteen al echt gehoord", zegt een van hen bijvoorbeeld. Een tweede waardeerde de concrete manier waarop de coach zijn vraagstuk samenvatte en een derde had baat bij het bredere perspectief dat zij bood. Voor zover zij het zich kunnen herinneren, melden de referenten dat Simone van den Hil tijdens de intake aandacht had voor of er een 'klik' was of niet. Ze gaf de betrokkene de ruimte om alsnog niet te kiezen voor haar als coach. Zij die al eerder met haar hadden samengewerkt, laten weten dat de onderlinge vertrouwdsheid dusdanig was dat een intakegesprek niet nodig was. In hun geval ging de coaching meteen tijdens het eerste gesprek van start. Allen melden dat na het eerste gesprek helder was wat het doel van het traject was. Een referent vertelt nog: "Ze gaf me een A4 waarop haar werkwijze duidelijk en concreet stond uitgelegd. Zo wist ik wat er van mij verwacht werd en wat ik van haar kon verwachten. Ik vond dat heel prettig."

Offerte

Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel. Eén van hen vermoedt dat er geen offerte geweest is; het traject zou worden vergoed door een derde partij, waar de coach achteraf de sessies kon declareren. De twee anderen weten nog dat er een offerte is geweest ten behoeve van de persoon die hun traject ging betalen, maar ze kunnen zich die niet meer herinneren; ze vonden het destijds voor zichzelf ook niet belangrijk. Een van hen zegt er nog wel bij: "Wat naar mijn leidinggevende is gegaan heeft Simone zeker met mij afgestemd; ze is daar heel integer in." De twee overige referenten kunnen zich de offerte wel herinneren en zijn tevreden tot zeer tevreden hierover. Zij laten weten dat Simone van den Hil hen de offerte ter akkoord heeft voorgelegd alvorens deze naar de leidinggevende of de betalende instantie te sturen. Ze vonden de offerte duidelijk: het afgesproken aantal sessies werd vermeld, evenals de prijs.

Uitvoering Coachtraject

Over de manier waarop Simone van den Hil de besproken coachtrajecten heeft uitgevoerd zijn alle referenten tevreden. Vier van hen zijn hierover zelfs zeer tevreden. Allen geven zij aan dat het traject hen goed vooruit heeft geholpen. Een referent zegt erbij dat het veranderen van ingesleten gedragspatronen noodzakelijkerwijs veel tijd kost, dus hij heeft daar ook na afronding van de laatste sessie nog in geïnvesteerd. "Nu, bijna twee jaar verder, zie ik dat het heeft gewerkt", zegt hij. De respondenten schetsen een beeld van de werkwijze van Simone van den Hil: de coachee werd gevraagd om een paar dagen voorafgaand aan een volgende sessie een reflectieverslag op te sturen. Daarin keek deze terug op de afgelopen bijeenkomst en op wat hij/zij in de tussentijd had opgepakt en had laten liggen. Ook werd er vooruit gekeken naar de volgende bijeenkomst, daarbij wensen en tussendoelen benoemend. Een referent die huisarts is, zegt hierover: "Dat vond ik een prettige werkwijze; het dwong me om er echt voor te gaan zitten en het verhoogde de effectiviteit van de sessies." Daarnaast kreeg men ander huiswerk mee, zoals oefeningen, praktijkopdrachten en leesadviezen. De gesproken coachees hebben verder ervaren dat Simone van den Hil haar aanpak volledig aanpaste aan waar zij behoefte aan hadden. Geen van hen heeft het gevoel gehad dat zij met hun vraagstuk in een stramen geduwd werden. Een coachee met burn-outklachten vertelt: "In het begin gaf ze ontspanningsoefeningen en die deed ze ook echt samen met mij, wat ik erg prettig vond. Ik hoefde toen nog geen reflectieverslagen te schrijven. Later, toen het beter met me ging wel. Nog later heeft ze me bijvoorbeeld heel specifiek begeleid bij het voor het eerst weer naar het werk gaan." Men is goed te spreken over de mate waarin en de manier waarop Simone van den Hil gebruik maakte van theoretisch onderbouwde modellen en methoden en deze ten dienste stelde van hun specifieke situatie. De referenten vonden de aangedragen tools behulpzaam en konden ze als handvatten gebruiken. "Ik kreeg onderbouwde informatie over wat er met me aan de hand was en dat stelde me gerust; ik was dus niet gestoord en ook geen aansteller", zegt een referent hier. Een tweede heeft het erg gewaardeerd dat de coach vanaf het allereerste begin heel praktisch instak op zijn vraagstuk, waardoor hij het meteen al beter leerde hanteren, en tegelijkertijd inspeelde op de dieperliggende problematiek. De referenten vertellen tot slot dat er tijdens iedere bijeenkomst een evaluatiemoment was ingebouwd aan de hand van het bespreken van het reflectieverslag.

Coach

Ook over de coachende kwaliteiten van Simone van den Hil zijn de referenten in overgrote meerderheid zeer tevreden. Men beschrijft haar als een rustige persoon, positief, oprecht geïnteresseerd, enthousiast, laagdrempelig, hartelijk, warm en tegelijkertijd een professionele afstand aanhoudend. Tevens vindt men dat zij op een gezonde en opbouwende manier streng en confronterend kan zijn en een goede balans vindt tussen luisteren en zelf aan het woord zijn. Een respondent zegt dat ze het erg prettig vond dat de coach vertrouwd is met de medische wereld. Een tweede vertelt nog: "De sessies waren bij haar thuis, in een fijne kamer. Ik voelde me steeds erg op mijn gemak."

Afronding

De gesproken coachees vertellen dat het coachingstraject in gezamenlijk overleg is afgerond, op een moment dat beide partijen vonden dat er voldoende resultaat was geboekt. Tijdens het laatste gesprek werd het traject samengevat en kreeg de coachee tips en adviezen mee, aldus enkele van hen. Verschillende respondenten laten weten dat er naar de afronding was toegewerkt door steeds langere periodes te laten vallen tussen twee bijeenkomsten in. Bij een van de besproken trajecten was er sprake van medeverantwoordelijkheid van de leidinggevende van de coachee. Volgens de laatste is deze leidinggevende door Simone van den Hil benaderd voor een afrondend, evaluerend driegesprek met de coachee en de coach. Dit gesprek heeft echter niet plaatsgevonden; de coachee vermoedt dat de leidinggevende niet is ingegaan op het voorstel. Enkele referenten herinneren zich nog dat zij een evaluatieformulier hebben ingevuld over het doorlopen traject. Allen melden dat Simone van den Hil naar hen toe de mogelijkheid voor een vervolgesprek heeft opengelaten, voor als dat nodig zou zijn. Zij ervaren in ieder geval alle ruimte om haar nog te benaderen als er iets speelt. Al met al zijn de respondenten overwegend zeer tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie rondom de coachtrajecten is de respondenten goed bevallen. Zij laten weten dat Simone van den Hil goed bereikbaar was per telefoon en e-mail en de gemaakte afspraken keurig is nagekomen. Mocht een afspraak niet door kunnen gaan dan liet zij dat tijdig weten. Andersom maakte ze er nooit een probleem van als een coachee zich genoodzaakt zag om een afspraak te verzetten. "Het liep allemaal heel soepeltjes; soms was het wel even passen en meten om de agenda's op een lijn te krijgen, maar we kwamen er altijd goed uit", zegt één van hen. De bijeenkomsten vonden plaats in een prettige ruimte bij de coach thuis, zo melden verschillende referenten. Zij die de factuur zelf onder ogen hebben gehad, melden dat deze klopte met het aantal afgenomen sessies en de prijsopgave vooraf.

Relatiebeheer

Simone van den Hil benadert de referenten niet vaak. De meesten melden dat ze een nieuwjaarskaart van haar hebben ontvangen. Sommigen vertellen dat ze ook nog een keer een persoonlijke e-mail hebben ontvangen, waarin de coach vroeg hoe het met hen ging. "Bij de afronding van het traject heeft ze al aangegeven dat ze die mail op een gegeven moment zou sturen. Ik vond dat wel netjes en prettig, dat ze dat aankondigde", zegt een referent. Een tweede meldt: "Ik kom haar nog wel eens tegen. We hebben een informeel contact. Als ik haar nodig heb dan zoek ik haar op." Allen zijn tevreden over de manier waarop Simone van den Hil de relatie met hen onderhoudt. Een ruime meerderheid is hierover zelfs zeer tevreden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee respondenten kunnen niet oordelen over dit onderdeel omdat ze zich niet herinneren hoeveel het traject gekost heeft en ook niet weten hoeveel een vergelijkbaar traject elders kost. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-prestatieverhouding van hun coachtraject. "Ik heb er zo veel aan gehad; ik vind het de prijs meer dan waard", zegt een van hen bijvoorbeeld.

Tevredenheid coachtraject totaal

Zoals in het bovenstaande al gebleken is, vinden alle respondenten dat de coaching van Simone van den Hil hen veel heeft opgeleverd. "Ik vind het wel knap, in zo'n korte tijd", zegt een van hen. "Ze heeft mij er echt uit geholpen", "Ze heeft me zeer concrete handvatten gegeven die ik nog steeds gebruik" en "In mijn omgeving zie ik ook positieve veranderingen doordat ik de dingen anders aanpak", voegen enkele andere daaraan toe. Een referent zegt hier nog de mensenkennis en de oprechte interesse van de coach haar grootste kracht te vinden. Gevraagd naar of zij Simone van den Hil aan anderen zouden aanbevelen antwoorden de referenten zonder uitzondering "Ja, dat heb ik ook al gedaan."

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 Simone van den Hil op 31-03-2020.

Kwaliteit

Als register psycholoog (NIP A&O) werkt Simone van den Hil al circa vijftien jaar als gecertificeerd coach en trainer op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, onderhandelen, leiderschap en communicatie. Onder het motto 'Energiek leven en werken vanuit kracht & inspiratie' stimuleert zij mensen in beweging te komen in de juiste richting. Dat betekent dat de coachee allereerst een proces van bewustwording door moet maken om door te kunnen groeien richting persoonlijke ontwikkeling. Daartoe kan mevrouw Van den Hil trajecten als coaching, loopbaanbegeleiding, intervisie, mediation en mindfulness bij huisartspraktijken inzetten. Inmiddels heeft zij eveneens het Mindfulness Based Stress Reduction (MBSR) certificaat in haar bezit. Ook is zij gecertificeerd als CSR-coach bij stress en burn-out klachten. Als trainer, coach en supervisor is zij al jaren verbonden aan het VUmc (huisartsenopleiding) gedurende drie dagen in de week. Daarnaast begeleidt zij mensen vanuit haar eigen praktijk. Uitgangspunt van de trajecten is dat mevrouw Van den Hil mensen stimuleert om zelf naar oplossingen te zoeken die passend zijn bij de persoonlijkheid van de deelnemer zodat ingezette trajecten op langere termijn het meeste rendement opleveren. Dat gebeurt in nauw contact met de opdrachtgever waarbij het uitgangspunt is dat trajecten niet eindeloos doorlopen maar men aan het begin een realistische inschatting van de begeleiding en het aantal uren kan maken. Mede dankzij een intake die gebaseerd is op het goed kunnen luisteren en doorvragen, ontstaat er een helder traject met realistische doelstellingen. Daardoor ervaren coachees dat de uitvoering in balans is en dat men veel praktische tools aangereikt krijgt. Ook de afronding gebeurt zorgvuldig, zowel met de deelnemer als met de opdrachtgever. Mede dankzij haar uitgebreide expertise en werkervaring zijn trajecten succesvol en worden zij hoog gewaardeerd, aldus de referenten die aan het voorliggende onderzoek hebben meegewerkt. Mevrouw Van den Hil houdt haar eigen professionalisering eveneens op peil, onder meer door continue aandacht voor nieuwe ontwikkelingen dan wel verdiepingscursussen. Zo heeft zij diverse opleidingen en trainingen gevolgd waarbij zij deze methodieken direct in haar werkpraktijk kan inzetten en toepassen zoals Voice Dialogue, MBTI, Motivational Interviewing, Therapie in Beeld, Deep Listening Trainer (ACDLT), Master Teamcoaching en stresspreventie en -interventie. Dit jaar gaat zij eveneens de training EMDR volgen evenals de opleiding tot 'Perfectionisme Coach' bij Het Ontwikkelingsinstituut. Mevrouw Simone van den Hil is lid van de Landelijke Vereniging voor Supervisie en andere Begeleidingsvormen. Dat betekent dat zij werkt volgens de gedragscode van de LVSC. Ook werkt zij volgens de ethische code van de Phoenixopleidingen en is zij geaccrediteerde coach voor medici (persoonlijke begeleiding, teamcoaching, supervisie, intervisie en scholing).

Continuïteit

Eén van de focusgebieden betreft de huisarts en zijn praktijk. Thema's zijn bijvoorbeeld persoonlijk leiderschap, persoonlijke effectiviteit, time management, stress - en burn-out preventie en burn-out begeleiding. Haar expertise met betrekking tot het opzetten en begeleiden van intervisiegroepen en teamcoaching kan zij daarbij inzetten evenals de begeleiding van huisartsen die beginnen met samenwerking in hun praktijk. Ook is zij actief op het gebied van het begeleiden van huisartsen in opleiding en praktijken die al langer samenwerken en deze samenwerking willen optimaliseren. Sinds 2013 is zij actief in het bestuur van Coaches voor medici. Mede dankzij haar ruime expertise en jarenlange werkervaring kan mevrouw Van den Hil coaching op elk niveau verzorgen waarbij de focus ligt op het 'op eigen kracht verder gaan'. Reflectie op het totale traject vormt een belangrijke basis voor het bereiken van de doelstellingen evenals het geven van feedback. Om haar eigen dienstverlening verder te optimaliseren vraagt mevrouw Van den Hil zelf ook actief om feedback. Mede dankzij hetgeen boven is geschetst, heeft mevrouw Van den Hil al jarenlang een succesvolle eigen praktijk en is zij gedurende drie dagen per week in loondienst binnen het VUmc. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Simone van den Hil, Coaching & Training voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

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