

Klanttevredenheidsonderzoek

Mevrouw M. Koning

10-12-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Koning, mevrouw M. 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 onbezoedeld 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 GTP-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%
Offerte				20%	80%
Uitvoering Coachtraject				20%	80%
Coach				20%	80%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%	80%
Tevredenheid coachtraject totaal				20%	80%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten van het onderzoek naar de tevredenheid van klanten van Melusine Koning Coaching & Meer (hierna Melusine Koning genoemd), naar aanleiding van recentelijk afgenomen coachingstrajecten. Vijf referenten werkten mee aan dit onderzoek. Vier van hen waren opdrachtgever voor coachingstrajecten voor een of meer werknemers en in twee gevallen ook voor een team. Drie van deze opdrachtgevers hebben zelf ook coaching ontvangen van Melusine Koning. De resterende referent onderging uitsluitend zelf coaching. Alle respondenten hadden al eerder naar tevredenheid gewerkt met deze coach. Veel van hen kozen ook nu weer voor Melusine Koning omdat zij ervaren hebben dat deze coach zich van tevoren zorgvuldig verdiept in het vraagstuk en daarbinnen oog heeft voor zowel de positie van de gecoachte, als het belang van de organisatie waar deze werkzaam is. Andere redenen die genoemd worden zijn haar vermogen om met een begrijpelijk voorstel te komen met een realistische raming van het aantal benodigde bijeenkomsten, om zowel de gecoachte als de organisatie waar deze werkt op een eerlijke, opbouwende manier te confronteren, om tegelijkertijd de privacy van de gecoachte te waarborgen als de opdrachtgever geïnformeerd te houden, om de gecoachte zo te prikkelen met goede vragen dat deze zelf inzicht verkrijgt en tot slot haar vermogen om haar eigen valkuilen te zien.

Nog een belangrijke reden was de grote tevredenheid van de coachees. Afhankelijk van de werkrelatie en de wensen van de opdrachtgever had Melusine Koning ter voorbereiding van het traject eerst een intakegesprek met de opdrachtgever en de coachee samen, of alleen met de coachee. Voor team-coachingstrajecten was de intake met enkele vertegenwoordigers van het team en de leidinggevende samen, of met beide partijen apart. Hoe dan ook, alle respondenten benadrukken dat de manier waarop Melusine Koning de uitvraag deed prettig, zorgvuldig, integer en compleet was en dat ze daarbij goed luisterde. Bovendien maakte ze expliciet ruimte voor de 'klikvraag'; daarmee vergemakkelijkte ze het voor de betrokkenen om het te uiten als ze toch liever wilden afzien van de samenwerking (wat in geen van de onderhavige gevallen is gebeurd). "Ze laat ook heel goed zien wat je kan verwachten; ze is duidelijk in wat wel en niet kan", zegt een opdrachtgever nog. Vier respondenten zijn zeer tevreden over het voortraject en de vijfde is tevreden.

Offerte

Melusine Koning maakte naar aanleiding van het intakegesprek een verslag waarin de coachvraag en de doelstelling was opgenomen en waarin een raming stond van het aantal benodigde sessies. Bij individuele trajecten liet ze het aan de gecoachte over of hij/zij dit verslag wilde delen met de opdrachtgever, zo melden verschillende referenten. Het werd hoe dan ook eerst ter akkoord voorgelegd aan een of meer van de betrokkenen. Een opdrachtgever voor een teamtraject zegt hier: "Het voorstel was helder en begrijpelijk, alleen dat al vond ik fijn." Alle respondenten beamen dat de financiële afspraken voorafgaand aan de start van de besproken trajecten voldoende duidelijk op schrift stonden. Evenals voor het voortraject zijn vier referenten zeer tevreden en is er een tevreden over dit onderdeel.

Uitvoering Coachtraject

Voor de manier waarop Melusine Koning de besproken trajecten heeft uitgevoerd geven vier respondenten het hoogst mogelijke cijfer, terwijl de vijfde tevreden is. Een opdrachtgever vertelt dat de medewerkers die door Melusine Koning gecoacht zijn, haar gemiddeld hoger dan een negen geven op een anoniem evaluatieformulier. Ook de overige opdrachtgevers geven aan dat de coachees enthousiast zijn over haar aanpak. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de coach de coachees echt aan het werk heeft gezet doormiddel van gerichte opdrachten en dat dit tot goede resultaten heeft geleid. Haar aanpak was steeds nauwkeurig afgestemd op de coachee of op het team en was tevens systematisch. Een referent vertelt: "Tijdens de sessies schreef ze veel en gedurende de vervolgesprekken kwam ze terug op dingen die ik gezegd had; ze hield de lijn goed in de gaten en kwam tot voor mij verrassende, maar juiste conclusies, zoals me al snel duidelijk werd." De referenten laten verder weten dat Melusine Koning de beschikking heeft over veel verschillende tools en aan de hand van wat ze tegenkomt de meest geschikte toepaste. "Ze legde nuttige modellen op een prettige en praktisch toepasbare manier uit aan de coachee, haast ongemerkt", zegt een van hen - en alleen voor zover dat nodig was en aan de hand van diens eigen casuïstiek. Met de coachee keek ze volgens verschillende referenten aan het einde van elke sessie even samenvattend terug en polste hoe hij/zij ervoor stond. Ongeveer halverwege het traject deed ze met de coachee een tussentijdse evaluatie waarbij ze het gestelde doel teruglas en reflecteerde op voortgang. De gesproken opdrachtgevers zijn tevreden over de mate waarin en de manier waarop zij, indien nodig, met hen voeling hield aangaande de vorderingen van het traject.

Coach

Ook voor haar coachende kwaliteiten geven vier referenten Melusine Koning de hoogst mogelijke score, terwijl de vijfde weer tevreden is. Wat zij vooral waarderen aan haar is haar prettige persoonlijkheid, haar vermogen om te luisteren en te begrijpen, haar empathie, inzicht, werk- en levenservaring, methodische duidelijkheid, doelgerichtheid, integriteit en haar vermogen om op een prettige manier te confronteren, zowel de coachee als de opdracht- gevende organisatie. Drie referenten zeggen nog: "Ik voelde me heel serieus genomen en ze liet me realistischer kijken naar dingen; ik heb goede adviezen gekregen waar ik echt wat aan heb", "Ze leert je ook verbinding te maken met je met hart en je buik en niet alleen je vanuit je hoofd te kijken" en "Ze is scherp: ze neemt geen genoegen met een oppervlakkig verhaal en weet steeds de juiste vragen te stellen en aanknopingspunten te vinden." De referenten geven tot slot aan dat Melusine Koning haar coachees goed aanzet tot reflecteren op hun eigen denken en doen. "Daar kom je bij haar niet onderuit", zegt een van hen.

Afronding

Uit de gesprekken blijkt dat de coachees na afloop van het traject een verslag hebben gekregen van Melusine Koning, waarin ook adviezen opgenomen zijn. Tijdens de laatste sessie vond daarnaast een afrondend gesprek plaats waarin werd teruggekeken op het traject en tevens vooruitgekeken.

Melusine Koning gaf daarbij aan dat ze ervoor openstond om nog even te sparren, als de coachee daar behoefte aan had. Een opdrachtgever zegt hier: “Ze verlengt het traject eigenlijk nooit.” Een tweede vertelt: “Eigenlijk was de afspraak om aan het einde van traject met elkaar terug te komen op het doel, maar dat hebben we uiteindelijk niet gedaan. De leidinggevende van de coachee zag dat er al zoveel veranderd was dat hij het niet nodig vond om het nog met elkaar door te spreken.” Een opdrachtgever voor teamtrajecten zegt dat Melusine Koning na afloop een korte terugkoppeling heeft gegeven over hoe de trajecten verlopen zijn. Een tweede meldt dat hij een afrondend gesprek heeft gehad met de coach. Al met al zijn de respondenten weer zonder uitzondering tevreden over dit onderdeel. Vier van hen zijn zelfs zeer tevreden.

Organisatie en Administratie

Ook de manier waarop Melusine Koning de besproken trajecten heeft georganiseerd en geadmistreerd stemt de referenten overwegend zeer tevreden. Men vindt haar zorgvuldig en nauwgezet in het beantwoorden van e-mails, voicemails en andere berichten, het maken en sturen van verslagen en facturen en in het nakomen van afspraken. Een referent vult aan: “Ze heeft een keurig kantoor, waar je als coachee prettig en goed ontvangen wordt.” Men vindt Melusine Koning ook flexibel als het aankomt op speciale wensen van de klant of als het noodzakelijk blijkt te zijn om een afspraak te verzetten. “Dat gaat allemaal in goed overleg; ze is heel begripvol”, zegt een van hen. Twee opdrachtgevers vertellen dat Melusine Koning ook goed inspeelt op de afwijkende situatie rondom de Coronacrisis. “Ze werkt flexibel mee aan een digitale oplossing”, zegt een van hen bijvoorbeeld. Voor zover ze dat bij de hand hebben gehad laten de referenten weten dat de coach open stond voor feedback van hun kant. “Ik kon dingen teruggeven. Daar kon ze prima in schakelen zonder defensief te worden” en “Ze vraagt ook zelf om feedback”, wordt onder meer gezegd.

Relatiebeheer

Melusine Koning doet niet veel aan relatiebeheer, zo geven de respondenten aan en dat waarderen zij. De meeste opdrachtgevers laten weten dat het contact zuiver functioneel is. Zoals in het bovenstaande al bleek reageert ze punctueel op berichten die ze ontvangt. Ze blijkt echter niet of nauwelijks aan acquisitie te doen. Slechts een opdrachtgever herinnert zich een contactmoment op initiatief van Melusine Koning en geeft aan dat zij dit op een persoonlijke en bescheiden manier deed. Ook over dit onderdeel zijn de referenten overwegend tevreden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijzen die Melusine Koning hanteert zijn de respondenten goed te spreken; weer is een ruime meerderheid zeer tevreden, terwijl een referent tevreden is. Men vindt dat de trajecten en de uitkomsten ervan de kosten waard waren. “Het was best een bedrag, maar het is het zeker waard geweest”, “De kosten waren zeker in verhouding, meer dan dat” en “Het zijn echt heel realistische prijzen”, zeggen zij bijvoorbeeld.

Tevredenheid coachtraject totaal

De respondenten geven aan dat het doel van de besproken trajecten in grote lijnen gehaald is. Voor zover dat niet helemaal het geval was lag dat duidelijk aan de coachee of de teamleden zelf, zo laat men weten. “Iedereen was tevreden over dit proces, het heeft geleid tot een betere werksfeer en betere samenwerking” en “Mijn handelen is echt ingrijpend veranderd; ik functioneer veel beter”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Al met al is tachtig procent van de referenten zeer tevreden over de samenwerking met Melusine Koning, terwijl de rest tevreden is. Allen geven zij aan dat zij deze coach zouden aanbevelen aan anderen; enkele van hen hebben dat 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 Koning, mevrouw M. op 10-12-2020.

Kwaliteit

'Op eigen kracht in beweging' is het motto dat mevrouw Melusine Koning hanteert bij individuele- en teamcoach-trajecten. Zij weet een verbinding tussen hoofd, hart en buik te creëren en mensen te stimuleren om zelf tot nieuwe inzichten te komen. Een ontwikkeling die op eigen kracht tot stand is gebracht geeft meer voldoening en blijft langer effect opleveren. Soms moet eigen kracht worden (her)ontdekt en ontplooid om hem goed in te kunnen zetten en zo een gewenste verandering tot stand te brengen. De focus ligt op resultaatgerichtheid en bieden zowel de opdrachtgever als de gecoachte(n) helderheid en vertrouwen. Vooraf verdiept mevrouw Koning zich zeer zorgvuldig in de vraagstelling om een zo passend mogelijk traject aan te kunnen bieden. Zij is eerlijk en durft opbouwend te confronteren. Mede omdat zij haar coachees aan het werk zet, weten zij goede resultaten te bereiken. Het coachen van beroepskrachten draagt bij aan hun persoonlijke ontwikkeling en aan het resultaat van hun werk. Zij kunnen daardoor in toenemende mate zelfsturend zijn: zelf eigenaar zijn van hun leerproces en van het resultaat van hun werk. Daarnaast wordt mevrouw Koning gewaardeerd omdat zij open staat voor feedback en het relatiebeheer op een passende manier vormgeeft. Haar coaching is erop gericht in de praktijk te oefenen met ander gedrag en het effect daarvan te bespreken. Mevrouw Koning wordt, zo blijkt uit het wederom uitstekende resultaat van dit klanttevredenheidsonderzoek, zeer gewaardeerd om haar expertise en haar betrokkenheid om trajecten tot een succes te maken. Eén van de sterke kwaliteiten is dat zij zichzelf continu blijft ontwikkelen om op die manier van toegevoegde waarde te zijn en blijven zodat zij haar klanten op de meest optimale manier kan ondersteunen in zijn of haar ontwikkeling. Reflectie op haar handelen vormt een wezenlijk onderdeel om haar dienstverlening continu te optimaliseren.

Bedrijfsgerichtheid

Onder invloed van de Corona epidemie heeft de afgelopen periode een omschakeling plaatsgevonden naar online verbindingen. Zowel de coach als de coachee ervaren dit als positief. Daarnaast geeft mevrouw Koning aan dat de intake wel altijd live plaatsvindt in de vorm van een driegesprek. Nieuw in dit verband is dat er veelal ook een tussentijdse evaluatie wordt gehouden. Ook deze vindt zoveel mogelijk live en met zowel coachee als opdrachtgever plaats. De ervaring leert eveneens dat het bij teamcoachtrajecten moeilijker is om resultaat te behalen. Gezien het feit dat mensen vooral thuis werken en bezig zijn met de inhoud, ligt de focus niet of minder op samenwerking in het team. Mond-tot-mond reclame is voor mevrouw Koning het belangrijkste promotionele instrument. Mede vanwege het feit dat zij succesvolle trajecten vorm en inhoud weet te geven die echt effect weten te genereren op de langere termijn, heeft mevrouw Koning een vaste en loyale klantenkring die steeds opnieuw een beroep doet op haar deskundigheid. Dat verklaart onder meer dat zij voor de vijfde keer op rij een 100% klanttevredenheidsscore heeft weten te behalen.

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