

Klanttevredenheidsonderzoek

Autismecoach

22-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Autismecoach 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies 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 jaaronzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte 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 Juridisch Advies
- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie②				20%	20%
Natraject③				20%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

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

② Bij zes referenten heeft de opleiding online plaatsgevonden

③ Bij drie referenten is de opleiding nog niet afgerond

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij opleidingen en workshops met een open inschrijving, zoals deze worden georganiseerd door de Autismecoach, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Uit de gesprekken blijkt dat men op zoek is naar verbreding en/of verdieping op kennis maar vooral ook naar praktische tools die men direct kan toepassen. De opleiding tot autismecoach kan men online volgen maar ook via fysieke bijeenkomsten. Respondenten kiezen bewust voor het een of het ander, al naar gelang welke variant het beste bij hen past. Ook melden sommigen dat, onder invloed van Corona, is geswitcht naar de digitale leeromgeving. "Ik heb eerst een workshop bezocht en daar haakte ik meteen op aan", verklaart een geïnterviewde. Een tweede: "Ik had al diverse blogs gelezen en dat sprak mij zeer aan." "Ik wilde me meer bekwamen op autisme. Via Google kwam de Autismecoach snel naar boven", zo vertelt een derde. Ook geven mensen aan zelf autisme te hebben dan wel in hun directe omgeving daarmee te maken te hebben. Al met al vindt men in dit stadium voldoende zicht te hebben gekregen op de opleidingen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals de referenten dat hebben kunnen lezen en/of ervaren, is voor iedereen helder en duidelijk genoeg. Op basis daarvan, eventueel gevolgd door een persoonlijk gesprek met Marja Boxhoorn, heeft men zich ingeschreven. “Ik heb een eendaagse training gevolgd en ik werd zo enthousiast over het spel en de hele werkwijze, dat ik me meteen heb ingeschreven”, verklaart een respondent. Anderen verklaren eerst het boek, dat door Marja Boxhoorn is geschreven en onderdeel vormt van de opleiding, te hebben gelezen. “Ik heb Marja ontmoet op het autismecongres en heb folders meegenomen. Vervolgens heb ik me verder ingelezen op de website en nog telefonisch contact gezocht. Daarna was alles duidelijk”, zegt een tweede geïnterviewde. Voor anderen, zo blijkt uit de interviews, vormt het feit dat er aandacht wordt besteed aan het opzetten van een eigen praktijk, een belangrijk onderwerp om te besluiten voor de opleiding te kiezen. Voor iedereen is dit aanleiding om op dit onderdeel (zeer) positief te zijn. Een van hen tekent wel aan dat er een misverstand was tussen het factuuradres en het adres waar het lesmateriaal naar toe gestuurd moest worden. “Dat heeft ermee te maken dat mijn werkgever de opleiding betaalt. Maar het is snel en goed opgelost”, zo geeft hij als verklaring.

Uitvoering

Alle respondenten zijn lovend over de uitvoering van de trajecten; negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Sommigen noemen het in één woord ‘geweldig’. Anderen melden onder meer: “Per module is er een tweedaagse. Er zijn veel oefeningen in het programma opgenomen en dat is heel leerzaam. Er wordt ook verwacht dat je aan de slag gaat met proefklanten. Het is compleet en zeer waardevol”, “Het zijn intensieve dagen maar die kennen een goede balans. Het geheel is erg interactief en je oefent met jezelf en met elkaar. Je kunt eveneens een buddy zoeken en individuele gesprekken met Marja boeken. En mede dankzij de Master Minds blijf je ook nog met elkaar in contact”, “Een keer per maand is er ook een Q&A waar je met al je vragen terecht kunt”, “Helaas werd de opleiding halverwege online voortgezet. Persoonlijk vind ik dat jammer maar wel begrijpelijk natuurlijk. Tijdens de live bijeenkomsten spreek en zie je elkaar en is de interactie toch anders. Maar via de online variant, doen we toch alles live. Dat is ook wel weer bijzonder” en “Per module krijg je een videofilm en uitleg. Voor mij is dat heel fijn want dat past bij mij.”

Opleiders

Over Marja en de gastsprekers, zijn de referenten ook enthousiast, een ruime meerderheid is hier zeer enthousiast. Trainers beschikken over veel inhoudelijke kennis maar hebben eveneens ruime ervaring. De opleidingen en workshops zijn zo ingericht dat het meteen toepasbaar is in de praktijk. Deelnemers kunnen eigen casussen inbrengen en ook de trainers delen hun ervaringen. “Elke deelnemer wordt op zijn of haar eigen level benaderd. De focus ligt dus op wie wat nodig heeft”, “Ik ken Marja voornamelijk uit de filmpjes en vindt haar duidelijk en rustig overkomen”, “Vriendelijk, helder en ervaren. Dat zijn kenmerken die er voor mij uitspringen”, “Waar ik haar voor bewonder is haar lieve uitstraling. Die heb ik van haar overgenomen en kan dus mijn Marja-gezicht trekken. Dan weten de jongeren dat ik niet boos ben”, “Je krijgt ook les van marketing specialisten en dat is heel waardevol” en “Marja zet zichzelf ook in als voorbeeld waardoor ze haar kwetsbaarheid laat zien. Per persoon neemt ze ook de tijd om mee te helpen en mee te denken.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is zeer uitgebreid, compleet en enorm goed te gebruiken in de praktijk. Alle deelnemers zijn hier dan ook (zeer) over te spreken. “Je krijgt een hoeveelheid aan spellen en een thermometer. De toolbox is erg compleet. Daarnaast krijgen we de beschikking over mappen en werkbladen. Ook worden trainingen opgenomen, bijvoorbeeld om het verschil te laten zien tussen een goed en minder goed coachgesprek”, verklaart een respondent. Ook is het boek dat Marja heeft geschreven, onderdeel van het lesprogramma. “Ze geeft ons voldoende tools om mensen met autisme een gelukkiger leven te geven”, zegt een volgende. Al met al blijkt unaniem uit de interviews dat de materialen van grote toegevoegde waarde zijn om in de praktijk direct mee aan de slag te gaan. Een enkeling merkt ook op dat de materialen eveneens inzetbaar zijn bij andere vormen van coaching.

Accommodatie

Slechts vier referenten hebben zicht op de locaties die zijn gebruikt. Deze worden als goed toereikend ervaren. Alle faciliteiten zijn in orde. De bereikbaarheid en parkeergelegenheid typeren zij als in orde. Zoals een respondent vertelt: "Alles was goed verzorgd en in een rustige omgeving. Een kok maakte voor ons een heerlijke lunch." De overige zes hebben online leeromgevingen gebruikt.

Natraject

Bij drie referenten is de opleiding nog niet afgerond waardoor zij zich van een oordeel onthouden. De resterende zeven zijn van mening dat dit door de Autismecoach goed tot zeer goed wordt opgepakt. Uit de interviews blijkt dat men verslagen moet inleveren waarop feedback wordt gegeven. Aan het eind wordt ook een rondje gedaan om te kijken wat de bevindingen ten aanzien van de opleiding zijn. "En als het antwoord niet concreet genoeg is, word je uitgenodigd om een toelichting te geven", vertelt een respondent. Een volgende: "Je moet verslagen van je proefklanten aanleveren en daar krijg je feedback op zodat je weet waar je op kunt letten." Ook krijgt men een evaluatieformulier aangeboden en een certificaat uitgereikt. Op de vraag wat het de referenten in de praktijk oplevert, wordt onder andere het volgende meegedeeld: "Ook als je geen of weinig ervaring met autisme hebt, kun je met de opleiding goed uit de voeten. Ik had nog geen eigen praktijk maar ben daar nu mee gestart en heb meteen een mooie opdracht gekregen", "Het is echt van meerwaarde hoe je mensen met autisme verder kunt helpen. Zelfs in het licht van het gegeven dat ik al twintig jaar een eigen praktijk heb", "Ik heb verdieping gekregen op inhoud en kan de tools meteen toepassen" en "Mensen krijgen inzichten in hun eigen problematiek door de handvatten die ik hen kan aanreiken. Daardoor gaan zij zich gelukkiger voelen."

Organisatie en Administratie

De hele logistieke organisatie eromheen voldoet in de ogen van de referenten, goed tot zeer goed. De Autismecoach is goed bereikbaar, zowel via what's app als via de mail. "En ook via de Facebook pagina", vertelt een referent daarbij. Hij gaat verder: "In principe wordt een module elke twee weken open gezet. Maar ik wilde alles in 1x hebben en dat is toen snel geregeld." Een tweede: "Alles gebeurt heel snel en adequaat. De afspraken worden prima nagekomen." Dit laatste wordt door meerdere respondenten beaamd. Tot slot geeft een referent aan dat "alles goed en snel verloopt."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer krijgt ook een pluim van de referenten. Zoals een van hen verklaart: "Je hebt nog vijf jaar lang toegang tot de digitale leeromgeving en dat is zeer plezierig." Een volgende: "De Autismecoach is erg proactief en geïnteresseerd in hoe het met je gaat." "Je kunt deelnemen aan de Q&A calls en er komt geregeld aanbod voor webinars", geeft een volgende aan. Er zijn ook referenten die melden dat er niet veel contact is maar dat vinden zij prima. Zij melden dat zij de Autismecoach zelf benaderen wanneer zij een vraag zouden hebben. Ook geeft een geïnterviewde aan "veel te veel mail" te ontvangen. Maar dat laat hij niet in zijn waardeoordeel meewegen. Tot slot maakt een van hen nog de volgende opmerking: "Het geheel is strak geregeld. Om het certificaat te behouden, worden er ook extra workshops geregeld."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de gesproken referenten vindt de prijs hoog en beoordeelt daarom de prijs-kwaliteitverhouding neutraal. Dat heeft betrekking op de online lesomgeving. Maar hij vermeldt tevens dat hij geen vergelijkingsmateriaal heeft. Anderen baseren hun mening op de waarde die ze hebben ontvangen en komen tot de conclusie dat de prijs die gevraagd wordt in lijn ligt met de kwaliteit. Dat maakt dat negen van de tien referenten op dit onderdeel een tevreden en zeer tevreden score geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt dat conclusie dat alle referenten enthousiast zijn over de opleidingen en de samenwerking met de Autismecoach. Acht van de tien respondenten kennen de maximale score toe. Gevraagd naar de belangrijkste positieve punten, antwoordt men bijvoorbeeld: "De praktische handvatten en de hele toolkit zijn enorm waardevol", "Er hangt een prettige sfeer en je krijgt veel inhoudelijke deskundigheid aangereikt", "Alles is direct toepasbaar in de praktijk. Maar wat ook heel fijn is, is dat je de filmpjes nog jaren kunt terugkijken", "Ik voel me er echt bij horen. Dat komt mede door de grote mate van betrokkenheid. Er wordt doorgevraagd om tot de kern te komen", "De opbouw van het programma is heel goed. Er is mij geleerd hoe ik het beste uit de mensen kan halen" en "Ondanks dat je zaken aangereikt krijgt, mag je heel dicht bij jezelf blijven." Ook geeft men nog enkele tips: "Bouw aan online spelvarianten", "Ga weer live zodra het kan", "Kijk nog eens naar de structuur op de website", "Maak de werkbladen in Word zodat deze snel en makkelijk te delen zijn" en "Ik vind dat de online Facebook-groep niet echt wil vlotten. Voor mij ligt dat aan het feit dat iedereen een ander instroommoment heeft. Misschien is het een idee om instroomdata te gaan hanteren zodat er meer cohesie in de groepen komt." Tot slot zijn alle referenten van harte bereid om de opleidingen van de Autismecoach van harte 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 Autismecoach op 22-03-2021.

Algemeen

Autismecoach heeft als doelstelling om het leven van volwassenen met autisme en hun omgeving mooier en makkelijker te maken. Daarnaast leidt men professionals in het werkveld op die binnen hun vakgebied met autisme in aanraking komen. Dat gebeurt door middel van tips en persoonlijke coaching tot en met een complete jaaropleiding tot coach, gespecialiseerd op autisme. Marja Boxhoorn heeft het bedrijf een aantal jaren geleden opgericht vanuit intrinsieke gemotiveerdheid om een bijdrage te leveren aan meer bekendheid en expertise op dit gebied. Mede in samenwerking met een netwerk van externe specialisten heeft zij diverse professionals voorzien van verdieping op inhoudelijke deskundigheid en praktische handvatten waarmee men direct in de praktijk aan de slag kan.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Autismecoach hoog in het vaandel. Aan externe experts worden hoge eisen gesteld, onder meer ten aanzien van kennis en ervaring met autisme. In 2015 heeft Marja Boxhoorn een boek gepubliceerd met als titel 'Meer rust en minder stress bij autisme'. Naar aanleiding daarvan ontstond er vraag naar meer inhoudelijke kennis en praktijkgerichte tips. In aansluiting op de groeiende behoefte in de markt, zowel door mensen met autisme als door coaches, leidinggevenden en andere begeleiders, zijn er trainingen, workshops en een jaaropleiding ontwikkeld. De door Marja Boxhoorn ontwikkelde methodiek bleek aan te slaan in het werkveld waarbij men daadwerkelijk resultaat zag in de praktijk. Van daaruit heeft Autismecoach continu de focus op het optimaliseren van de aansluiting op de doelgroep, zowel qua inhoud als qua handvatten. Externe experts dienen dan ook van toegevoegde waarde te zijn om daadwerkelijk een kwalitatief hoogwaardige bijdrage te leveren aan het geheel. Mede op basis van continue toetsing bij de professionals, onder andere door evaluaties, weet Autismecoach haar kwaliteit te meten en te borgen.

Continuïteit

Vanaf half maart 2020 is er een en ander veranderd. De jaaropleiding, die normaal gesproken live bijeenkomsten omvat, moest omgezet worden naar een online variant. Aangezien Autismecoach ook al beschikte over e-learning varianten, kon de overgang vloeiend vormgegeven worden. Voordeel van deze online variant is dat meer mensen kunnen deelnemen en dat (reis)afstand geen rol speelt. Het streven is om Autismecoach vooral persoonlijk en behapbaar te houden. Mede dankzij een intensieve marketing en promotie via social media kanalen en het onderhouden van contact met (ex-) studenten, weet Autismecoach een prominente plek binnen de aanbieders in te nemen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Autismecoach voor de komende periode bij opleidingen met een open inschrijving dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Autismecoach op vele aspecten. Vooral de praktische toolbox die zij aangereikt krijgen, blijkt in de praktijk zijn vruchten af te werpen. Daarnaast apprecieert men eveneens de begeleiding vanuit Autismecoach bij het opzetten van een eigen onderneming. De mate van klanttevredenheid, die uit dit onderzoek blijkt, geeft aan dat Autismecoach met haar klanten een intensieve en persoonlijke relatie onderhoudt waar de doelgroep (volwassenen met autisme) baat bij heeft.

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 Corporate

Deze 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