

Klanttevredenheidsonderzoek

Autismecoach

14-07-2023



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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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, ondoorgankelijk 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		22%		44%	33%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering				67%	33%
Opleiders			11%	22%	67%
Trainingsmateriaal					100%
Accommodatie②					
Natraject			22%	67%	11%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer				78%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding			33%	33%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				56%	44%

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

- ② Niet van toepassing, omdat de opleidingen en workshops online werden verzorgd.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben negen referenten hun medewerking verleend. Een aantal heeft een jaaropleiding gevolgd en een aantal een ééndaagse workshop. De referenten zijn in contact gekomen met Autismecoach doordat zij een webinar hebben gevolgd, door het lezen van het boek "Meer rust en minder stress bij Autisme" of door het zoeken op internet naar handvatten op het gebied van autisme. De meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het voortraject en het inschrijfproces. "Alles ging vlot en prima", verklaart één van hen ter toelichting. Enkelen melden te kiezen voor het bureau te kiezen vanwege de duidelijke methodiek en praktische toepasbaarheid in de praktijk. Zij werken met mensen met autisme of zijn bezig met een omscholing en een aantal heeft zelf in hun privé omgeving te maken met autisme. In de standaard leerprogramma's van de Autismecoach vinden ze handvatten en daar zijn ze erg blij mee. Er zijn twee respondenten ontevreden over het inschrijfproces. Dit komt omdat ze zich gepusht voelen om snel te beslissen en de dure opleiding met iDeal te betalen zonder dat er een factuur ontvangen was. Eén van hen zegt: "Ik voelde me enorm gepusht en dat voelde benauwend."

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Twee van hen zijn zo tevreden met de ééndaagse workshop dat ze zich ook hebben ingeschreven voor het jaartraject. Daar zijn ze nu nog mee bezig. “Ik werd zo enthousiast van alles wat de eigenaresse vertelde tijdens de workshop en alle materialen die wij tot onze beschikking kregen, dat ik me meteen in heb geschreven voor de jaaropleiding”, licht een van hen toe. De website wordt door de meeste referenten als duidelijk en overzichtelijk ervaren, met veel informatie en passend bij de doelgroep. Voor een aantal van hen was het te veel informatie. Zij belden liever voor toelichting en overleg en zijn telefonisch vriendelijk en goed geholpen over de mogelijkheden.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de workshop of opleiding die zij hebben gevolgd bij Autismecoach. “Er wordt veel kennis gedeeld en samen geoefend”, geeft één van hen aan. “Daarnaast krijgt iedereen de mogelijkheid om mee te doen met Q&A sessies en andere online bijeenkomsten; dit naast de reguliere opleidingsdagen”, zegt een volgende. Een aantal van hen geeft aan dat er ook mogelijkheden geboden worden om tegen een kleine vergoeding deel te nemen aan een live bijeenkomst. Wat sommigen wel jammer vinden, is dat alles online plaatsvond. “Er werd wel voldoende afgewisseld met theorie en praktijk en oefenen in kleine groepjes in break-out rooms, maar fysiek contact miste ik wel”, deelt een geïnterviewde mee. Wat als tip is meegegeven, is dat de kleine groepjes in de break-out rooms meer mogen afwisselen van samenstelling. Een volgende zegt: “We waren vaak met dezelfde personen aan het oefenen in break-out rooms.” Naast inhoudelijke kennis over autisme is er ook aandacht besteed (in de langere opleidingen) aan het opzetten van je eigen praktijk. Dat wordt door de meeste referenten als prettig ervaren, hoewel een van hen het zonde van haar tijd vond, omdat zij niet de ambitie heeft om een eigen praktijk op te starten. Zij zag dat liever gesplitst. Als tip werd ook aangegeven om live trainingdagen aan te bieden. Bij de jaaropleiding was het voeren van een aantal coachgesprekken met een coachee onderdeel van het opleidingstraject en dat werd erg leerzaam bevonden. Verder kregen de deelnemers tussendoor ook een leuke attentie (agenda) thuisgestuurd en aan het einde thee en chocolade om te vieren dat ze geslaagd zijn. “Dat maakte de afsluiting nog feestelijker”, zegt een van hen daarover. Samengevat is de uitvoering erg prettig ontvangen en kregen de deelnemers veel tips en handvatten waar ze meteen mee aan de slag kunnen in de praktijk. Sommigen verklaren daarbij dagelijks te werken met de methodiek.

Opleiders

De meeste opleidingsdagen heeft de eigenaresse zelf uitgevoerd. Bij de jaaropleidingen zijn er ook gastsprekers. Over alle trainers zijn de referenten erg te spreken. De eigenaresse wordt vooral gewaardeerd om haar ervaring, kennis, enthousiasme, toegankelijkheid, duidelijkheid en om de zeven-stappen-methodiek die ze heeft ontwikkeld. “Er worden heel veel voorbeelden en handvatten gegeven en er is goed geluisterd naar de vragen van de deelnemers”, zegt een geïnterviewde. Ondanks dat de groepen soms qua instapniveau best verschillend waren, wisten de trainers toch iedereen verder te helpen en dat was erg prettig. De eigenaresse wordt gezien als dé ervaringsdeskundige. Een respondent geeft een neutrale score, omdat het allemaal online was waardoor zij de trainer iets minder persoonlijk ervaarde. Alle overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden.

Trainingsmateriaal

Over het materiaal zijn alle referenten en zeer tevreden. Allen geven de hoogste score op dit onderdeel. “Het is enorm uitgebreid en divers; leuke spellen, ontzettend veel werkbladen, mappen met informatie, video’s en een duidelijk boek met de zeven-stappen-methode. En alles is te downloaden en op te slaan”, vertelt een respondent. Allen, die al werkten met mensen met autisme, passen de toolkit succesvol toe. “Ik ben heel blij met de toolkit; ik werk er dagelijks mee”, zo verklaart één van hen. Tot slot zegt een referent: “We hebben echt veel tools gekregen om mensen met autisme goed te ondersteunen”.

Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing, omdat de workshops en opleidingen online verzorgd worden.

Natraject

Als de opleiding met goed gevolg wordt afgerond, ontvangt de deelnemer een certificaat via de post. De laatste dag van de opleiding wordt feestelijk gevierd. Zoals een van hen zegt: "Ook al was het online, dat was erg leuk en gezellig met elkaar." Een neutrale respondent geeft aan dat de afronding van de opleiding wel iets persoonlijker mocht: "Gezien de investering had ik het fijner gevonden als er een persoonlijk gesprek was geweest aan het einde. Nu was het in groepsverband." Voor een succesvolle afronding van de opleiding dient iedere deelnemer per module coachgesprekken te voeren en daar een verslag van te maken. Daar wordt feedback op gegeven en er wordt ook gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen bij de eindopdracht. Na het volgen van de opleiding kunnen de deelnemers gebruik blijven maken van de Q&A-sessies en de gecertificeerde coaches kunnen deelnemen aan de Mastermind bijeenkomsten om te sparren met andere coaches. Dit wordt als prettig en leerzaam ervaren. "Het is erg flexibel in te delen op de momenten dat het mij past en je kunt met collega's sparren", vertelt een geïnterviewde. Deze respondent geeft aan dat het vooraf voor haar niet duidelijk was dat ze bij de door haar gevolgde opleiding niet op de lijst van coaches terecht zou komen op de website van Autismecoach. Dat was een teleurstelling achteraf en reden voor de neutrale score. Alle referenten hebben hun doelstellingen behaald voor het volgen van de workshop of opleiding en zijn daar tevreden over.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de administratieve en logistieke afhandelingen. Alles gaat snel en soepel. Autismecoach is op verschillende manieren te benaderen: via telefoon, whatsapp, facebook en email. "De medewerkers van Autismecoach zijn heel vriendelijk als je contact zoekt. De lijntjes zijn kort en de eigenaresse zelf is ook erg toegankelijk", geeft een respondent ter toelichting aan. De geïnterviewden vertellen dat de afspraken die worden gemaakt allemaal goed worden nagekomen. Omdat het bureau zo goed bereikbaar en toegankelijk is, is de organisatie sowieso eenvoudig te benaderen bij vragen. Dat weet men te waarderen.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de referenten positief. Er wordt voldoende gelegenheid geboden om in contact te blijven met Autismecoach; middels online Q&A-sessies, online Mastermind bijeenkomsten en Webinars. Verder houdt Autismecoach haar klanten op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen middels mailingen. Dit laatste wordt door een aantal referenten als onprettig ervaren, vanwege de hoeveelheid. Naast de hoeveelheid is het ook niet toegespitst op hen persoonlijk, want er worden ook aanbiedingen gestuurd voor een opleiding die al is gevolgd bijvoorbeeld. "Wel jammer, want er zit natuurlijk ook interessante informatie tussen, maar omdat het te veel is, lees ik het helemaal niet", verklaart één van hen daarover.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding. "Vooral de grote hoeveelheid materialen die we ontvangen maakt het de investering waard", licht een van hen toe. Ook wordt aangegeven dat er veel kennis overgedragen wordt. Er zijn drie referenten die een neutrale score geven. "De kwaliteit van het materiaal is erg goed en toch is de prijs te hoog, ook omdat alles online wordt verzorgd", geeft een van hen als toelichting. Een aantal anderen meldt dat zij, vanwege de prijs, geen andere (extra) opleidingen bij Autismecoach volgen. Een van hen is van mening aan dat er voor de gevraagde investering meer trainingdagen inclusief mogen zijn in de opleiding. De anderen geven een positieve score. De kwaliteit en hoeveelheid van alle materialen wordt door allen hoog gewaardeerd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Zij bevelen Autismecoach aan en zijn erg te spreken over hun ervaring met de organisatie. Wat het meeste gewaardeerd wordt, is de praktische toepasbaarheid van de zeven-stappen-methodiek, de ontzettend waardevolle toolkit die bij de opleidingen hoort, alle ervaringsdeskundigheid van de trainer(s) en de daaruit volgende tips, de praktische toepasbaarheid, de open en betrokken sfeer, de enorme hoeveelheid aan werkbladen die direct bruikbaar zijn in de praktijk en alle bijeenkomsten die georganiseerd worden nadat je de workshop of opleiding hebt afgerond. Men ervaart de eigenaresse als iemand met een grote mate van deskundigheid. Zoals een van hen verklaart: "Zij kan de inhoud duidelijk en krachtig vertellen, heeft heel veel kennis en deelt deze met plezier." Alle verbeter tips zijn reeds op de desbetreffende onderdelen aangegeven.

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 14-07-2023.

Algemeen

De missie van Autismecoach is gestoeld op een mooier en makkelijker leven met autisme. Een van haar belangrijkste hoofdtaken is het opleiden van professionals die binnen hun vakgebied met het thema autisme te maken krijgen. Daarnaast biedt het bureau ook trainingen en coaching aan, aan partners, ouders en volwassenen met autisme. Autismecoach biedt een complete jaaropleiding en diverse korte en krachtige trainingen op een specifiek thema, zowel online als offline. Een belangrijke pijler vormt het boek 'Meer rust en minder stress bij autisme', een hulpmiddel om in zeven praktische stappen inzichten te krijgen waar stress vandaan komt, hoe de signalen herkend kunnen worden en hoe ermee om te gaan.

Kwaliteit

Autismecoach is opgericht door Marja Boxhoorn, zelf een ervaringsdeskundige op dit gebied. Zij wordt ondersteund door een team van zelfstandige freelancers die de kern van het bureau vormen. Kwaliteit staat bij hen voorop. Aan de hand van de door Marja ontwikkelde methodiek krijgen trainingen, workshops en de jaaropleiding vorm. Continu ligt de focus op aansluiting op de markt. De methodiek plus de praktische toepasbaarheid en de handvatten vormen een waardevol geheel in de dagelijkse praktijk. Externe experts die het bureau inschakelt dienen dan ook van toegevoegde waarde te zijn om kwalitatief hoogwaardige bijdrages te leveren aan het geheel. Evaluaties vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit. Mede op basis van de feedback worden processen verder geoptimaliseerd.

Continuïteit

Om alle belanghebbenden zo goed mogelijk te ondersteunen, zijn de activiteiten de afgelopen periode doorgegaan; vooral online. Daarmee heeft men inmiddels veel positieve ervaringen opgedaan. De ambitie is dan ook om het dienstpakket verder uit te breiden en de professionals daarmee maximaal te ondersteunen. Ook wordt gekeken naar facilitering binnen het bedrijfsleven, organisaties en de non-profit sector. Door op alle niveaus te inventariseren welke ondersteuning nodig is om invulling te geven aan waarden als inclusiviteit en diversiteit. Autismecoach streeft dan ook naar groei om haar expertise nog meer voor het voetlicht te brengen zodat de zorg richting de doelgroep verder verbeterd kan worden. 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

Op de in dit rapport gesignaleerde verbeterpunten, heeft Autismecoach reeds geanticipeerd. Dat is mede te danken aan de korte lijnen die het bureau hanteert, zowel intern als extern. Naast de praktische handvatten die de deelnemers aangereikt krijgen, roemt men het bureau ook op zaken als deskundigheid, enthousiasme en betrokkenheid bij het vakgebied. Dat maakt dat men Autismecoach graag aanbeveelt aan anderen als specialist bij autismevraagstukken.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo