

Klanttevredenheidsonderzoek

Marlijn Coaching en Organisatieadvies

16-01-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Marlijn Coaching en Organisatieadvies 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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 Stichting Coach! 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 Stichting Coach!
- 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 coachingstrajecten 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 ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				38%	62%
Offerte				62%	38%
Uitvoering Coachtraject				25%	75%
Coach				38%	62%
Afronding②				50%	38%
Organisatie en Administratie			13%	62%	25%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteit verhouding				62%	38%
Tevredenheid coachtraject totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op de wijze van afronden van de trajecten.

Toelichting op het onderzoek

Q.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vrijwel alle referenten die meewerkten aan dit onderzoek naar de coachingstrajecten uitgevoerd door Marlijn Coaching & Organisatieadvies (hierna te noemen Marlijn) zijn met deze coach in contact gekomen op advies van een collega of leidinggevende, of via hun netwerk. Enkele van hen werken al diverse jaren met haar samen. De referenten kozen voor samenwerking met Marlijn vanwege de indruk die zij maakte tijdens het kennismakingsgesprek, of vanwege goede ervaringen in het verleden. Ze roemen met name haar praktische en directe aanpak, dat ze snel vertrouwen wekt en snel tot de kern kan doordringen, en dat ze steeds de goede taal en toon weet te vinden voor degene die ze tegenover zich heeft. Ter voorbereiding van de coachingstrajecten had zij een intakegesprek met de kandidaat, waarbij ook aandacht werd besteed aan of het 'klikte' tussen beiden. Indien van toepassing - veel gecoachten waren zelf opdrachtgever voor het traject - had Marlijn een apart gesprek met de leidinggevende van de kandidaat. Soms volgde daarna nog een derde gesprek met z'n drieën. Veel referenten geven aan dat het intakegesprek met de kandidaat zeer uitvoerig was.

Een representatieve uitspraak: “De kandidaat onderging een interview en een aantal testen, dat duurde bij elkaar drie uur. Op basis daarvan heeft de coach een landkaart gemaakt die inzicht verschafte in waar de kandidaat op dat moment stond, en waaruit bepaalde aandachtspunten naar voren kwamen.” “Je krijgt een heel rapport over je karakter en je doen en laten, dat kan heel confronterend zijn”, vertelt een gecoachte nog. Men vindt in het algemeen dat Marlijn een uitstekende begeleiding bood bij het formuleren van een concrete en realistische doelstelling. “Marlijn is iemand die snel tot de kern doordringt, ze ziet knelpunten die onder de oppervlakte liggen. Het kan dus goed voorkomen dat ze constateert dat onder de vraag waarmee de kandidaat het traject in wil gaan een andere vraag schuilgaat. De vraagstelling wordt dan anders geformuleerd. Dan komt ze daar altijd eerst mee terug bij mij als opdrachtgever, met toestemming van de gecoachte” en “Er kwamen uit het onderzoek ook punten naar voren waarvan ze zei: ‘Daar blijven we van af’”, zeggen twee opdrachtgevers in dit licht. Kortom, alle respondenten zijn zeer tevreden tot tevreden over de manier waarop Marlijn het voortraject aanpakte.

Offerte

Voordat de coachingstrajecten van start gingen stelde Marlijn op basis van de informatie uit de intakegesprekken steeds een plan van aanpak op met een inschatting van het aantal benodigde sessies en de te verwachten kosten. De referenten zijn daar goed over te spreken, en voor zover dat aan de orde was geven ze aan dat zij voldoende invloed op de inhoud daarvan konden uitoefenen. De financiële afspraken waren volgens de ondervraagden steeds helder. Ter illustratie: “De offerte is kort en bondig, één A-viertje met een kop en een staart: duidelijke coachingsdoelstellingen, het benodigde aantal sessies, een prijskaartje en klaar.”

Uitvoering Coachtraject

De manier waarop Marlijn de coaching heeft uitgevoerd stemt veruit de meeste ondervraagden ronduit enthousiast. “Ik had nooit eerder met coaching te maken gehad. Ik vond het plezierig dat ik stevig werd aangesproken, zo dat ik het bij mijzelf zocht, maar toch niet met een rotgevoel weg ging. Het was een plezierige manier om te veranderen en zelfvertrouwen op te bouwen” en “Wat ik nog steeds heel knap vind is het praktische in haar benadering; ze geeft je ezelsbruggetjes mee waar je voor het leven wat aan hebt, en je wordt overspoeld met informatie die ze netjes tot hapklare brokken heeft gereduceerd. Ze weet mensen in beweging te krijgen en op zichzelf te leren vertrouwen.” Het programma en de praktijkopdrachten zijn steeds nauwkeurig aangepast aan de deelnemers, en hun dagelijkse werksituatie speelde een belangrijke rol tijdens de sessies. “Ze is in staat zich snel een beeld te vormen van de werkomgeving van de kandidaat; de coaching is altijd gekoppeld aan de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemer. Ze kan ook goed schakelen tussen theoretische modellen en praktijkvoorbeelden”, “Ze heeft bijvoorbeeld uitgelegd wat situationeel leidinggeven is, wat het onderscheid is tussen assertiviteit en agressiviteit en hoe je die kennis in de dagelijkse praktijk kunt toepassen, maar ook heel praktisch hoe je bepaalde klussen, bijvoorbeeld het afhandelen van e-mails, naar prioriteit kunt indelen”, “Ze kwam met Leiderschapseffectiviteit van Reddin, leerstijlen van Kolb en met leiderschapsstijlen; ze kan de achterliggende gedachte heel goed uitleggen en laten zien hoe het werkt. Ze heeft er ook zoveel uitgehaald, eerst wilde ik het niet zien, maar later wel” en “Ik kreeg veel boeken mee en die waren nog interessant ook, ik was echt enthousiast. Ze zat steeds achter me aan met huiswerk en dergelijke, soms kon ik haar wel achter het behang plakken. Het overdonderde me een beetje, maar ze paste zich daar behoorlijk in aan, het was al met al wel goed in balans.” Gaandeweg het coachingstraject ontvingen de opdrachtgevers meestal een terugkoppeling van de coach, zeker bij de wat langere trajecten, en altijd met toestemming van de gecoachte. Met de gecoachte zelf nam ze vrijwel bij iedere bijeenkomst even de tijd om pas op de plaats te maken. Zo nodig stelde Marlijn het programma bij. “Toen ik zelf gecoacht werd ging ze bij bijna iedere sessie na hoe het gegaan was en of ik de gegeven handvatten had gebruikt of niet, en waarom niet, daarin was ze best confronterend. Wat betreft de medewerkers die ik door haar heb laten coachen hadden we eens in de zoveel tijd contact. Zij vertelde dan welke ontwikkelingen zij bij hem zag en vroeg of ik ook veranderingen constateerde.”

Coach

De kwaliteiten van eigenaresse Marlène Ruigrok-van Houtum van Marlijn als coach worden erg gewaardeerd door de referenten, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de volgende uitspraken: “Ze ziet de hele mens, niet alleen het probleem, ze is creatief, confronterend en doortastend en ze kan dingen heel goed uitleggen aan de hand van voorbeelden en metaforen. Soms vond ik haar wat snel, ik wilde mijn verhaal vertellen, maar als ik er dan om vroeg kreeg daar de ruimte voor. Wat ik zo mooi vond aan haar is dat ze oprecht geïnteresseerd en goed kan luisteren en ze is heel hartelijk, ik voelde me erg welkom”, “Marlène is iemand die snel tot de kern doordringt en echt verder kijkt”, “Ze is erg gedreven en enthousiast. Ze krijgt de talenten van mensen er uit kan mensen andere invalshoeken en richtingen laten zien. Haar kracht ligt met name in het één op één coachen; in een proces met een groep hoger opgeleiden vond ik haar minder sterk” en “Ik vind haar een heel prettige persoonlijkheid en ze heeft een groot inlevingsvermogen. Ze hanteert ook verschillende technieken, ze laat daarmee niets aan het toeval over.” Marlène blijkt ook goed in staat te zijn de gecoachte feedback te geven, hem een spiegel voor te houden en te stimuleren om dat in de dagelijkse praktijk ook zelf toe te passen en vervolgens de dingen daadwerkelijk anders aan te pakken. Ter illustratie: “Ze stimuleerde me om mijn sterke punten ontwikkelen en mijn zwakke punten om te buigen; mijn zelfvertrouwen is behoorlijk toegenomen. Een minpuntje vond ik: op een gegeven moment had ik even genoeg, maar zij wilde nog door omdat we nog niet klaar waren; dat was zuiver uit betrokkenheid en enthousiasme”, “Ze heeft een achtergrond in het bedrijfsleven, waardoor bepaalde situaties heel herkenbaar voor haar zijn. Ze vindt een goede balans tussen het zweverige en de dagelijkse praktijk en in haar aanbevelingen is ze behoorlijk concreet en praktisch”, “Ze heeft veel humor, dat ervaren de deelnemers als prettig. Ze zegt heel direct waar het op staat en legt ook de verantwoordelijkheid bij de kandidaat, daar vind ik haar met name heel sterk in.”

Afronding

Ter afsluiting voerde Marlijn over het algemeen een afrondend gesprek met de kandidaat. De meeste referenten melden dat de gecoachte een uitgebreid rapport meekreeg met de resultaten van de tests en het interview die coach bij aanvang van het traject had afgenomen, aangevuld met verbeterpunten en aanbevelingen. De leidinggevende ontving van Marlijn een globale terugkoppeling over het verloop van het traject. “Niet méér, in verband met de privacy”, meldt één van hen. Met enkele gecoachten/opdrachtgevers die meewerkten aan dit onderzoek is het traject nooit definitief afgerond, zij hebben af en toe nog een gesprek met de coach. Eén van hen geeft om die reden geen oordeel voor de afronding. De overigen zijn tevreden over de afronding. De meeste ondervraagden melden dat Marlijn na afronding van het traject aangeeft dat de kandidaat haar mag bellen als hij daar behoefte aan heeft, en dat ze na een bepaalde periode altijd zelf contact met hem opneemt, bij wijze van nazorg. “Marlijn geeft echt een goede nazorg, ik kan dat als leidinggevende helemaal loslaten, ze doet dat altijd”, vertelt een opdrachtgever. Alle ondervraagden geven aan dat de doelstelling van hun traject gehaald is. “Meer dan”, voegen sommigen nog toe.

Organisatie en Administratie

Qua organisatie en administratie is men eveneens goed te spreken over Marlijn. Ze blijkt altijd op tijd terug te bellen of te mailen, houdt zich strikt aan de afspraken en stelt zich flexibel op als er een datum verzet moet worden of als een opdrachtgever een specifieke wens heeft. “Onze praktijkjongens bellen meer af dan dat er een afspraak door kan gaan en dat is nooit een probleem” en “Ik mocht haar ook ’s avonds bellen, dat heb ik ook een keer gedaan en ze heeft het niet doorberekend”, zeggen twee respondenten bijvoorbeeld. Ook de rekening was steeds in overeenstemming met de afspraken. Eén opdrachtgever geeft aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over met name de administratie van Marlijn: “In principe doet ze het goed, maar af en toe moet ik er even aan duwen en trekken, anders vergeet ze de afspraken op schrift te zetten, of krijg ik een half jaar later een factuur waarvan ik met moeite kan achterhalen waar het voor was; eigenlijk is ze liever bezig met het échte werk.” De enkele keer dat een opdrachtgever een kanttekening heeft geplaatst is gebleken dat Marlijn daar goed mee om gaat, bijvoorbeeld: “Ze staat daar open voor en doet er ook wat mee. We zeggen van alles tegen elkaar en dat gaat ven beide kanten goed, we kunnen veel van elkaar hebben” en “Als ik iets aankaat dan laat ze dat eerst even bezinken en dan komt ze er later op terug; ze is zelf duidelijk ook op zoek naar feedback.”

Relatiebeheer

Op dit onderdeel zijn de referenten in grote meerderheid uiterst tevreden en de rest is tevreden. Marlijn blijkt het contact vooral mondeling en soms via persoonlijke e-mails te onderhouden. Bovendien houdt ze haar website up-to-date, aldus enkelen. Veruit de meeste referenten geven aan dat ze af en toe door haar gebeld worden en allen vinden dat ze daarin een prettige toon en frequentie hanteert. Ter illustratie: "Dat doet ze goed, af en toe belt ze zomaar, zo van: 'Heel even vragen hoe het is, ik heb een poosje niets meer van je gehoord', en als ze iets gevonden heeft waarvan ze denkt dat ik er wat aan heb, of als er een nieuwe ontwikkeling is in haar organisatie dan stuurt ze me een e-mail."

Prijs-kwaliteit verhouding

Alle respondenten zijn goed tot zeer goed te spreken over de prijs die Marlijn rekende voor haar coachingstrajecten, afgezet tegen de kwaliteit die ze biedt. "Vergeleken met anderen is ze zeker niet duur, en wat misschien nog belangrijker is, is dat ze niet voor alles een factuur stuurt, zeker niet voor de nazorg" en "Normaal duurde een gesprek anderhalf à twee uur, maar het is een keer erg uitgelopen. Ze heeft toen toch maar twee uur gerekend, ze is echt heel betrokken, ze gaat voor het resultaat, niet voor het geld; het resultaat is onbetaalbaar!" "Soms is een traject ook eerder klaar dan afgesproken, ik kan haar ook wat dat betreft vertrouwen, dat is heel prettig", vertellen drie referenten bijvoorbeeld.

Tevredenheid coachtraject totaal

De referenten zijn allemaal (zonder één uitzondering geeft iedereen een score 5) uiterst goed te spreken over de samenwerking met Marlijn op het gebied van coaching. "Ze is gewoon en heel prettige persoon om zaken mee te doen, recht door zee, je kunt van haar op aan. Iemand die er heen gaat is in goede handen, ik weet dat er daadwerkelijk wat gebeurt waar iemand iets mee kan, ik heb heel veel vertrouwen in haar", zegt een van hen nog ter afronding. Allen bevestigen dat ze haar graag aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur de heer R.A. Wink voerde met Marlijn Coaching en Organisatieadvies op 16-01-2009.

Kwaliteit

Marlijn Coaching en Organisatieadvies is het bureau van Marlène Ruigrok - van Houtum (hierna te noemen Marlijn). Zij is inmiddels met haar bureau ruim tien jaar actief, onder andere als coach, en richt zich zowel op het coachen en begeleiden van personen als van organisaties. De vele opleidingen op diverse vakgebieden die Marlijn gedurende haar loopbaan heeft gevolgd zorgen voor een brede ontwikkeling en ervaring en hebben bijgedragen aan een breed kennis- en ervaringsniveau. Na de Universiteit van Wageningen, waar levensmiddelentechnologie, in combinatie met bedrijfskunde, marktkunde en proceskunde werd gestudeerd, is Marlijn gaan werken als respectievelijk productieleider, logistiek manager en resource manager bij diverse ondernemingen. Verbreding van kennis en ervaring met de marktontwikkelingen werd opgedaan in de praktijk. Verdere verdieping vond plaats door het volgen van de marketing opleiding NIMA-B en een organisatiebrede opleiding die zich richt op de kracht van visie, CIRM (Certified Integrated Resource Manager). Praktijkkennis werd in de afgelopen jaren opgedaan door het werken als coach, organisatieadviseur en trainer. Marlijn ziet jezelf ontwikkelen als een carrousel; wil je jezelf echt ontwikkelen dan komen onderwerpen als mentaliteit, persoonlijke effectiviteit, assertiviteit, creativiteit en communicatie vanzelf een keer aan bod. De volgorde en intensiteit van de onderwerpen zijn natuurlijk sterk persoonsafhankelijk. Marlijn wil zich natuurlijk verder blijven professionaliseren en nog meer kennis en inzicht verzamelen omtrent wat een individu en haar onderneming succesvol maakt. Met diverse andere coaches wordt samengewerkt en op niveau ervaringen uitgewisseld.

Bedrijfsgerichtheid

Door in de markt een combinatie aan te bieden van haar activiteiten als coach, organisatieadviseur én trainer, biedt Marlijn een totaaloplossing. De door de opdrachtgever geformuleerde vraag- of probleemstelling kan dus door één bureau in behandeling worden genomen, zowel op organisatieniveau als op persoonlijk niveau. Indien noodzakelijk kan ruggespraak worden gehouden met aanwezige kennis en ervaring binnen het uitgebreide netwerk van Marlijn. In de uitgevoerde opdrachten wordt niet alleen uitgegaan van het alleen oplossen van een gesteld probleem, maar ziet het bureau zich vooral als meedenker en -doener. De geformuleerde probleemstelling wordt uitgebreid richting de vraag hoe je met een organisatie om moet gaan en hoe je daaraan vervolgens invulling kunt geven. Bij de intake van een opdracht wordt naast de kandidaat eveneens met de opdrachtgever gesproken om voldoende inzicht te kunnen krijgen inzake de probleemstelling. Aansluitend wordt een voorstel gemaakt waarin de achtergrond, vraag en doel van de opdracht worden omschreven. Evaluaties vinden op noodzakelijke momenten plaats en het beoogde resultaat wordt uitgebreid toegelicht met de nodige tips voor de toekomst. Hierdoor wordt een optimale transfer van de coachingsresultaten richting organisatie bereikt.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het, op voorwaarde dat de Stichting Coach 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