



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

ACADEMIE VOOR COACHING & COUNSELLING

Auditor: Hannelou van Reijen

Datum: 31/05/2011



Management Information – Ninoofsesteenweg 1078/1– 1080 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>

Inhoudstafel

1. Training	2
1.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	4
<i>Projectmanagement</i>	5
<i>Rapportering & Tools</i>	6
<i>Trainers</i>	6
<i>Natraject</i>	7
<i>Relatiemanagement</i>	8
<i>Administratie & Logistiek</i>	8
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	9
<i>Algemene indruk</i>	9
2. Verbeteringspunten & suggesties	11

Management Information nv

Ninoofsesteenweg 1078/1, 1080 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: open opleidingen op het gebied van coaching en counseling

1. TRAINING

1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten gedurende de periode van 01/04/2010 tot en met 31/03/2011.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 11/05/2011 tot en met 17/05/2011.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat alle klanten, behalve één, met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van de Academie voor Coaching en Counselling. Eén klant is gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.²

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	4	3	4,25/5
Voortraject	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Uitvoering	-	-	-	1	4	3	4,25/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Rapportering & tools	-	-	-	1	6	1	4,00/5
Consultants	-	-	1	1	1	5	4,25/5
Natraject	-	-	-	1	5	2	4,13/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	6	2	4,25/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	5	2	4,13/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 88%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 92%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,21/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 75%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 83%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,23/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Alle deelnemers zijn tevreden tot heel tevreden over de eerste contacten met de Academie voor Coaching en Counselling. De meeste deelnemers komen door te googelen bij de website van de Academie terecht. Enkele deelnemers door mond-tot-mond reclame. Sommige deelnemers nemen telefonisch contact op met de trainers of via e-mail met de organisatie. De meeste deelnemers geven aan dat ze naar de infonamiddag gaan en dan een duidelijk beeld krijgen van de inhoud van de opleiding. Voor alle deelnemers is de kostprijs van de opleiding duidelijk. Twee deelnemers formuleren een suggestie rond het voortraject.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik leerde de organisatie kennen via een vriendin, die het eerste jaar gevolgd had. Ik heb via e-mail contact opgenomen en kreeg informatie en een inschrijvingsformulier opgestuurd. De informatie was goed, de prijs was duidelijk. De inhoud was pas duidelijk na het betalen van de factuur. Dat kon anders. Het was plezanter geweest als ze de map eerder hadden doorgestuurd."
- "Ik heb via internet gezocht en kwam bij de Academie terecht. Na een telefonisch contact met de trainster ben ik naar een infonamiddag gegaan. Op de infonamiddag lagen de cursussen ter inzage en kon je vragen stellen. De kostprijs was duidelijk. Het heeft nog een tijdje geduurd voordat ik een beslissing heb genomen, vooral vanwege het engagement dat je erin moet steken. Ik was tevreden."
- "Via de website kwam ik bij de Academie terecht. Er stond heel veel informatie op, ook over de informatiedag. Daar ben ik naartoe geweest. Dat was vrij kort. Er werd in groep uitleg gegeven. De inhoud werd duidelijk en je kon vragen stellen. Ik kreeg een goed gevoel en dat gevoel was belangrijk voor mij. Het heeft mij overtuigd. Ik denk dat het belangrijk is dat je de mensen ziet voor je je inschrijft."
- "Ik kwam via een lange procedure bij de website van de Academie terecht. Nadat ik die bekeken had, heb ik via e-mail contact opgenomen met de Academie. Vervolgens ben ik naar de opendeurdag in Hasselt gegaan. Daar kreeg je uitleg en kon je de cursussen inkijken. Ik vond het eerlijke, open en duidelijke informatie, en ook direct. De nazorg vond ik ook belangrijk. Nadat ik die drie fases doorlopen had, was ik overtuigd. Ik heb het vergeleken met andere instituten. Ik vond de Academie de meest pragmatische. Het speelde het meeste in op mijn behoeften. Na de opendeurdag bleef de Academie contact met mij houden en beantwoordden zij vragen, die ik stelde. Door de nazorg heb ik beslist om voor een opleiding bij de Academie te kiezen."
- "Ik had al wat opleidingen gevolgd en kwam via mijn man bij de website van de Academie terecht. Ik vond die informatie oké. Het sprak me aan. Ik kende de lesgeefster toevallig en heb contact opgenomen. Ze heeft over de opleiding verteld. Vervolgens heb ik contact gehad met de directeur. Dat was voldoende. De informatie was goed, zeer goed. Ik heb me dan ingeschreven. De kostprijs was ook duidelijk. Ze moeten wel vooraf duidelijker communiceren over de extra kosten voor workshops."
- "Gewoon door te googelen leerde ik de organisatie kennen. Het sprak me aan en ik ben naar zo'n informatiemoment geweest. Ik vond dat een fijne manier om persoonlijk contact te krijgen. Eén van de docenten gaf uitleg over de opbouw en de doelstellingen van het programma. Ik had ook vragen over mijn persoonlijk pad en heb daarover een gesprek gehad. Dat was heel prettig. Het was heel helder en op de man af. Ik heb dan snel gehandeld en vond het ideaal, ook door de prijs."
- "Ik leerde de Academie via internet kennen. Ik ben naar de informatienamiddag gegaan. Dat gaf een heel goed overzicht van de inhoud. De zelfgestuurde studie sprak mij aan. Ik

had genoeg informatie en de prijs was heel duidelijk. Ik was heel tevreden over alle informatie, die wij kregen."

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen spreken alle deelnemers, behalve één, zich positief tot heel positief uit. Eén deelnemer is deels tevreden, deels ontevreden omdat hij interactie en diepgang miste bij de trainingsdagen. De meeste deelnemers geven aan dat de opleiding een combinatie van theorie en praktijk is. De theorie moet zelfstandig bestudeerd worden en komt beknopt aan bod tijdens de trainingsdagen. Tijdens de trainingsdagen ligt de nadruk op het oefenen. De helft van de deelnemers vindt de aanmoediging van de Academie om in studiegroepen samen te werken heel goed. Zij geven aan dat dit een meerwaarde is voor de opleiding.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was een prima opleiding. Het is een totaalpakket en de Academie doet dat heel goed. De theorie vraagt veel eigen inzet. Je moet die zelf verwerken en je krijgt daar steeds heel duidelijke opdrachten over van de trainster. Voor vragen kan je altijd terecht. Er wordt heel goed geoefend om de theorie in de praktijk om te zetten. Tijdens de trainingsdagen ligt de nadruk op praktijkgerichte oefeningen. De studiegroepen moet je zelf organiseren. Je komt samen, oefent en bespreekt de stukjes theorie. Je hebt het eigenlijk allemaal zelf in handen. Ik vind de studiegroepen wel een stukje meerwaarde."
- "De opleiding is heel goed. Het is vrij intensief, maar dat vind ik niet erg. Zo blijf je in de routine. De inhoud is heel goed. De trainingsdagen zijn heel praktijkgericht. Het is niet saai, niet te theoretisch. Je moet de theorie ook steeds voorbereiden voor de trainingsdag."
- "De opleiding was niet helemaal naar verwachting. De trainingsdagen waren theorie en praktijk. Ik vond de trainster niet kundig genoeg voor zo'n diepgaande materie. Ik vond dat je heel weinig respons kreeg van de lerares bij de training. Er was te weinig interactie tussen ons en de trainster. De trainster las eerder voor uit de papieren. Als je een probleem had, gaf de trainster aan dat dat probleem bij jou lag en niet bij haar. Ik wilde bijvoorbeeld meer diepgang en de trainster gaf aan dat je dan ergens anders moest gaan kijken. Er werd niet echt op ingespeeld. Je kwam ook samen met mensen uit een groep. Je moest heel veel thuis doen en dan in groep, onder de studenten, werken. Dat vond ik heel goed, maar het was zonder begeleider van de Academie."
- "De opleiding was wat ik zocht. Het is niet schools. Je kon de studie op zelfstandige basis aanpakken. Dat was het uitgangspunt van de Academie. Ik vond de trainingsdagen het eerste jaar iets minder, het tweede jaar daarentegen zeer goed. Het lag een beetje aan de inhoud, die de trainster aanbood. Het systeem van de studiegroepen en workshops is een prima systeem. Wij waren een heel hechte groep en kwamen samen om de zaken waar we in onze praktijk tegenaan liepen te bespreken."
- "De opleiding was precies wat ik wilde. Ik zocht de bewustwording van mijn eigen processen. De opleiding beantwoordde volledig aan mijn wensen. Het is een combinatie van theorie en praktijkoefeningen. De theorie moet je zelfstandig doornemen en wordt ook behandeld tijdens de lessen. Je kreeg een beknopte uitleg van de trainster. Vervolgens werd er geoefend."
- "Ik vind de opleiding heel goed. Het is vooral zelfstudie en in het begin is dat wat zoeken. De thema's die aangeboden worden zijn interessant. Ik ging vooral voor mijn persoonlijke ontwikkeling. Dat komt vooral het eerste jaar aan bod. Ik vind de studiegroepen op zich goed, maar voor mij persoonlijk moeilijk te realiseren. Dat heeft meer met mijzelf te maken, omdat extra dingen erbij inschieten, als je het druk hebt. Je moet het zelf doen. Ik vind vooral steun bij de trainingsdagen."
- "Het is natuurlijk onderwijs voor volwassenen. Je moet veel zelf doen. Het is soms wat zoeken. De verstandhouding in de groep is heel goed. Wij hebben een goede band ontwikkeld en een groepje samengesteld zodat we tips en links naar elkaar kunnen doorsturen. Dat is een meerwaarde. De Academie heeft ook extra dingen gedaan, zodat je

niet alles zelf moet uitzoeken. Wij hebben zaken gevraagd en daar zijn ze mee aan de slag gegaan. Bij een coachingopleiding hoort veel zelfstudie, zoals onderzoek naar jezelf als persoon. Dan kom je vragen tegen en die kon je stellen tijdens de trainingdagen en studiegroepen."

Projectmanagement

Alle deelnemers zijn heel tevreden over de praktische aanpak van de trainingen. Het vooropgestelde programma en de planning worden gerespecteerd. Er wordt ook plaats gemaakt om in te spelen op de wensen met betrekking tot de inhoud van de deelnemers. De meeste deelnemers vinden de groepsgrootte goed. De helft van de deelnemers geeft aan dat de groepssamenstelling divers is. Enkele deelnemers vinden het jammer dat de groepen overwegend uit vrouwen bestaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was een kleine groep van ongeveer acht deelnemers. Dat was goed, je kon heel praktijkgericht oefenen. Het mag tot twaalf deelnemers gaan, vind ik. Het vooropgestelde programma werd gerespecteerd. De groep was heel divers. Dat vond ik boeiend. Het waren allemaal mensen uit diverse sectoren, zoals verplegers, iemand van de brandweer. Zulke mensen kom je later bij het coachen ook tegen."
- "Het programma werd in grote lijnen gevolgd, maar de trainers waakten er ook over dat als de groep iets vroeg, erop ingespeeld werd. Je wist ook heel goed wat er als voorbereiding van je verwacht werd. De planning lag volledig vast, daar werd niet vanaf geweken. De groep bestond uit acht deelnemers. Dat was prima werkbaar, heel overzichtelijk, niet te groot, niet te klein. Het was wel jammer dat er geen mannen bij zaten. Het zou qua diversiteit fijn zijn als die erbij zaten, maar daar kan de organisatie natuurlijk niets aan doen. Het was toch een heterogene groep dames, die complementair waren."
- "We wisten niet precies wat er behandeld zou worden, maar er werd niet echt afgeweken van het programma, denk ik. In het tweede jaar hebben we een keer iets extra's gezien, omdat de trainster dat aanbracht en de groep erin geïnteresseerd was. Alle onderwerpen werden in elk geval behandeld. De planning werd volledig gerespecteerd. De groep bestond uit tien deelnemers. Dat is oké, al zou ik het leuk vinden als er een extra begeleider bij zou zijn. Dan krijg je meer feedback. Het is een heel diverse groep. De meerderheid van de mensen hebben wel meer tijd dan ik, omdat ze deeltijds werken."
- "Het is een groep van een twaalfstal deelnemers, allemaal met een andere achtergrond. Daar had ik in het begin wat schrik van, maar eigenlijk is het een enorme meerwaarde. Je loopt niet met oogkleppen op. Je hoort andere meningen. De invalshoeken van iedereen zijn verschillend. Het programma wordt tot op heden tamelijk strikt gevolgd. Het ligt vast. Het algemeen kader wordt gevolgd maar op bepaalde plaatsen, als de lesgeefster voelt, dat er een probleem is, dan komen we na overleg erop terug. Dan kunnen we ons er in verdiepen. De planning wordt volledig gevolgd."
- "Ik denk dat we op schema zitten met het programma. De lesgeefster geeft dat toch zo aan. Het is een goede en gemotiveerde groep. Daar hebben wij geluk mee. Er zitten ook mannen bij en dat is belangrijk. Hun visie is soms heel verscheiden en dat maakt het boeiend. Ik vind het goed dat het verschillende persoonlijkheden zijn. Wij zijn met ongeveer acht deelnemers. Dat zouden er zelfs twaalf mogen zijn van mij."
- "Soms wordt er in het programma geschoven, maar we hebben inspraak. Daar is ruimte voor. Dat vind ik prettig. Het is de bedoeling om het hele programma af te handelen, maar als er iets anders leeft in de groep dan is er ruimte voor. De groep is groot genoeg. Het zijn tien à twaalf deelnemers. Dat is de absolute max. Maar het mag natuurlijk ook niet te klein zijn, vanwege de groepsdynamiek. Het is een zeer diverse groep: mensen uit het onderwijs, het zakenleven, consultants, die op verschillende werkerreinen met coaching bezig zijn. Dat is interessant."

Rapportering & Tools

Er wordt gebruik gemaakt van een handboek met cd's en verplichte en aanbevolen vakliteratuur. Alle deelnemers, behalve één, zijn tevreden over dit lesmateriaal. Eén cursist is deels tevreden, deels ontevreden. Hij of zij omschrijft het cursusmateriaal als middelmatig en onvoldoende. Doorgaans vinden de deelnemers de handboeken met cd's goed of heel goed. Een aantal deelnemers mist structuur in het handboek. De keuze van de vakliteratuur is goed. Twee deelnemers vinden de vakliteratuur interessant.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "In de farde met cd's staat het jaarprogramma, wat achtergrondinformatie over de opleiding, tips en tricks en ook casussen. Dat deel over de casussen vind ik goed. Maar ik had liever een bundeltje gehad met een kort overzicht over 'wie de Academie is, wat ze willen bereiken en waar ze voor staan'. Wij werken concreet met vakliteratuur tijdens de lessen. Ik heb me kunnen vinden in 'oplossingsgericht coachen'. Ik vind de aanbevolen literatuur ook breed."
- "Het lesmateriaal bestaat uit een farde met cd's en vakliteratuur. Je moet de vakliteratuur lezen en bestuderen. Het ene boek is beter dan het andere. Ik vind het zeer verrijkend. Als je niet studeert en het niet voorbereidt, heb je het niet gemakkelijk. Het wordt op een volwassen manier aangepakt. De handleiding is bedoeld als sturing en ondersteuning. Het komt er wel op neer dat je er alleen met de syllabus niet komt. Het is een goed uitgewerkt stuurmiddel. Het is niet volledig. Je wordt vooral op basis van de farde en door de trainster aangestuurd."
- "De studieboeken moet je zelf kopen en waren prima in orde. Het is fijn materiaal om te studeren. Wat de syllabus betreft, heb je tijd nodig om je weg te vinden. Het vraagt inzet. In het tweede jaar is de syllabus wel herwerkt. Er werd rekening gehouden met de feedback die wij daarover hebben gegeven. De syllabus is nu wel inzichtelijker en overzichtelijker."
- "Er was een handboek, cd's en je kocht vakliteratuur aan. Het handboek vond ik middelmatig. De cd's werden niet in de les gebruikt. Dat ging wel, maar was ook niet echt een meerwaarde. De vakliteratuur was als achtergrond. Dat was goed, maar niet genoeg."
- "We kregen een farde, met cd's achteraan met luisteroefeningen. Ik vond die farde heel goed voor je persoonlijke ontwikkeling. Ik heb veel boeken aangekocht met echte theorie. Ik was tevreden over het lesmateriaal. Misschien zou de structuur in de farde wat duidelijker mogen zijn, maar ik ben ook wel kritisch op dat vlak. Ik bedoel vooral dat het handig zou zijn als je een bepaald onderdeel van de cursus gemakkelijker zou kunnen terugvinden."
- "We hebben een map en dat is voldoende. Hierin wordt summier uitgelegd waar de trainingsdag over gaat. Je maakt notities en je krijgt extra copies voor oefeningen. Er zitten ook cd's bij voor gesprekstechnieken. Daar werd de eerste les over gesproken, maar later zijn we er niet op teruggekomen. Het is op coaching gericht en is bedoeld om mee te oefenen, dus dat komt misschien in het tweede jaar aan bod. Er zijn ook boeken. Afhankelijk van de inhoud van de trainingsdag, moet je die op voorhand lezen of bestuderen. Dat is in orde."
- "Je hebt een farde met cd's. Ik ben nogal praktijkgericht. Ik lees dat en ik zet de cd's op. Dat vind ik wel boeiend. Het is jouw keuze wat je ermee doet. Ik vind het boek 'Stop, geen excuses meer' een heel interessant boek. De vakliteratuur is interessant."

Trainers

De meeste deelnemers zijn tevreden tot heel tevreden over de trainsters. Eén deelnemer is niet tevreden, omdat hij een ervaren gemotiveerde trainster mist. Eén deelnemer is deels tevreden, deels ontevreden omdat er een groot verschil op gebied van ervaring tussen de trainster in het eerste en tweede jaar is. De andere deelnemers omschrijven de trainsters als rustige en goede luisteraars, vakbekwaam en met veel praktijkervaring. Ze geven over het algemeen goede feedback en passen zich goed aan aan de groep.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "In het eerste jaar hadden wij drie verschillende trainers. Daar was ik niet tevreden over. De inhoud was een stuk minder en de trainers hadden een stuk minder ervaring. In het tweede jaar hadden wij afwisselend twee trainers. Het was een beurtrol. Zij waren heel professioneel, hadden veel ervaring. De inhoud was heel sterk en daardoor leerde je het meest. Het contrast tussen het eerste en tweede jaar was heel groot. Ik was daardoor gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden."
- "Er is een trainster en een cotrainster. Je oefent met de trainers. Dat is heel goed, ze zijn vakbekwaam. Ik heb al veel geleerd van hen, maar ik heb ook wel al een andere opleiding achter de rug. Ze demonstreren dingen en ze durven feedback te geven. Dat laatste vind ik belangrijk."
- "De trainster is zeer geduldig en heeft zeer veel praktijkervaring. Dat is een meerwaarde. Ze brengt het op een zeer persoonlijke manier. Ze begeleidt de groep goed en maakt tijd voor ieder individu. Ze koppelt het terug naar de ervaring die ze heeft. Ze is heel helder in haar opvattingen. Ze is zeer open, gedreven en zeer persoonlijk. Ze staat dichtbij ons en open voor ons."
- "Ik vond de trainster niet vakkundig genoeg. Als er vragen gesteld werden, kreeg je verwijzingen in plaats van concrete antwoorden. Ik vond dat de trainster niet veel praktijkervaring had. Zij kon zich wel aanpassen aan de groep, dat wel. Het zou leuk zijn, als de Academie meer gemotiveerd personeel zou hebben. Dat zou een meerwaarde zijn."
- "De lesgeefster brengt het heel goed. Ze is een meerwaarde in mijn leven. Ze is heel rustig en begaan. Ze heeft een grote luistervaardigheid. Als ze moet helpen, gebruikt ze de juiste woorden. Ik heb een heel goed gevoel bij haar. Ze past zich ook goed aan aan de groep."
- "Je kan met vragen en moeilijkheden bij de trainster terecht. Ze is eerlijk, soms zegt ze zelf dat ze ook nog tegen bepaalde zaken aanloopt. Coachen is een leerproces. Dat geeft ze ermee aan. Ik ben heel tevreden over de trainster."

Natraject

Alle deelnemers, behalve één, spreken zich positief tot heel positief uit over de evaluaties. Eén deelnemer geeft aan dat er een tussentijdse evaluatie was, maar vond dat te laat. Eén deelnemer geeft aan dat er geen evaluatie is. De trainers peilen doorgaans tussendoor naar de tevredenheid. Een aantal deelnemers zegt dat er op het einde van het jaar of tussentijds via internet een schriftelijke evaluatie is. De helft van de cursisten geeft aan dat er iets gedaan wordt met de feedback, die door de deelnemers gegeven wordt. Voor extra vragen kan men doorgaans bij de trainers of de directeur terecht. Eén deelnemer zegt dat je via een mailing op de hoogte wordt gebracht van extra activiteiten van de Academie.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er is een gesprek over mijn evolutie, maar geen evaluatie over de training. Er zit wel een formulier in de koffer, maar dat heb ik nog niet gedaan. Het stoort me niet dat er geen evaluatie is, maar het zou wel nuttig zijn."
- "Ik ben direct naar het tweede jaar gegaan en weet niet of er op het einde van een jaar geëvalueerd wordt. Maar de trainster vraagt wel voortdurend wat we ervan vinden. Je mag het aangeven als er extra noden zijn. Je kan ook altijd bellen of mailen naar de trainster. Via een mailing brengt de Academie je ook op de hoogte van extra activiteiten en de trainster komt daar ook op terug. Die mailing gaat naar iedere deelnemer en naar de ex-studenten. Dat waardeer ik wel."
- "Er is bijna elke les een evaluatie. We starten met hoe de voorbije week geweest is en oefeningen over hoe je je voelt. Op het einde van de les komt dat terug aan bod. Iedereen zegt wat hij of zij van de les vond. Voor extra vragen hebben wij het telefoonnummer en e-mailadres van de trainster. Dat is goed."

- "Er was een tussentijdse evaluatie met de directeur. Er waren discussies en de trainster voelde ongenoegen. Op initiatief van haar is er dan een gesprek geweest met de directeur. Dat had wel beter eerder plaatsgevonden. Ik vond het goed dat het gebeurde maar te laat. Ik heb er nog geen gebruik van gemaakt om extra vragen te stellen."
- "In het eerste jaar was er een tussentijdse evaluatie en een eindevaluatie, mondeling en schriftelijk. Na het tweede jaar was er alleen een eindevaluatie. Je kon je mening kwijt. Het was ook anoniem en er werd terdege rekening mee gehouden. De trainers waren beschikbaar voor extra vragen. Ze gaven aan dat als er iets was, je het kon laten weten. Er was zeer goede communicatie over."
- "De trainster vraagt iedere les hoe het gaat en met welk gevoel je naar huis gaat. Dat wordt besproken. Er zijn ook twee keer vragen vanuit de directeur geweest in de zin van wat we van de opleiding vonden. Dat was schriftelijk. Er werd ook aangegeven dat er ruimte was voor een persoonlijk gesprek."

Relatiemanagement

De contacten met de organisatie en met de trainers verlopen over het algemeen heel vlot. Er wordt snel gereageerd op telefonische boodschappen, die men achterlaat en op e-mails.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb al eens gemaïld en kreeg onmiddellijk een reactie. De contacten lopen vlot."
- "Als je vragen hebt over de inhoud of inlichtingen nodig hebt over de lessen, kan je de trainster bellen. Voor stages bel je met de organisatie. Dat loopt allemaal vlot."
- "De trainster reageert snel. Ze heeft vooraf ook een termijn aangegeven waarop ze reageert."
- "Je kan de trainster gemakkelijk contacteren buiten de lessen. De directeur reageert snel en correct op e-mails."
- "De contacten verliepen vooral per e-mail. Als het over algemene zaken ging, kreeg je een snel, klaar en duidelijk antwoord van de directeur. De contacten met de trainers verlopen ook vlot."

Administratie & Logistiek

Alle deelnemers spreken zich positief uit over de administratieve opvolging. Na de inschrijving en de betaling van de factuur krijgen de deelnemers een bevestigingsbrief en het handboek opgestuurd. De bevestigingsbrief is verzorgd en de factuur is duidelijk. De gehuurde lokalen zijn over het algemeen in orde. Bij één lokaal waren er geen ramen en is de organisatie tegemoet gekomen aan de wensen van de deelnemers om een oplossing te vinden. Eén deelnemer vindt de locatie minder geschikt als coachinglokaal, omdat de omgeving geen rust uitstraalt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De bevestigingsbrief was in orde. Eenmaal dat je de factuur betaald had, kreeg je die bevestigingsbrief met de syllabus opgestuurd. De factuur was duidelijk en het lokaal is oké."
- "De factuur was duidelijk. Nadat je betaald hebt, krijg je een bevestiging. Dat is vlot verlopen en is gewoon goed gegaan. Wij kregen de trainingen in verschillende lokalen, met en zonder ramen. Die lokalen zonder ramen vonden wij minder aangenaam. Dat hebben wij laten weten en de Academie heeft moeite gedaan om het om te boeken. Nu hebben wij dus dikwijls een lokaal met ramen. Ze zoeken wel oplossingen."
- "De bevestigingsbrief en farde worden opgestuurd. Er zit een begeleidend schrijven bij met het rooster. Daarna krijg je via e-mail inlichtingen over het examen, de stages en documentatie. Dat is zeer duidelijk. De factuur was in orde. In het lokaal is alles voor handen."

- "Je krijgt een bevestigingsbrief met de syllabus thuis per postpakket opgestuurd. Dat was heel verzorgd. De factuur is heel duidelijk. Die stond op mijn persoonlijke naam en moest op een vennootschap. Dat werd vlot geregeld. Het lokaal is het minste. De locatie vind ik raar. Het is in een Marokkanenwijk en beneden is er een restaurant. Dat past niet in de stijl van een training voor coaching. Dat zou een rustigere plaats moeten zijn. Het stoort niet, maar het past niet."
- "Je kreeg een duidelijke factuur en een verzorgde bevestigingsbrief. Ik vond het lokaal het eerste jaar heel mooi, wel sober en charmant. Het tweede lokaal was iets moderner met flip-over en cafetaria. Beide lokalen waren prima."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle deelnemers, behalve één, zijn tevreden tot heel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Eén deelnemer vindt de opleiding niet duur, maar is niet tevreden over de kwaliteit. Enkele deelnemers hebben de opleiding gekozen omwille van de prijs. Een aantal deelnemers vindt de prijs-kwaliteitverhouding heel goed in vergelijking met andere organisaties.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De prijs-kwaliteitverhouding is oké voor mij. De opleidingen zijn niet goedkoop, je kan geen gebruik maken van opleidingscheques. Ik ben tevreden, het is niet overdreven hoog. Het lijkt me acceptabel en normaal."
- "In vergelijking met andere cursussen is de prijs-kwaliteitverhouding zeker goed. Ik heb deels beslist op basis van de locatie en de prijs. Dat zit heel goed."
- "De opleiding is niet duur. Ik heb andere opleidingen gevolgd, die veel meer gekost en minder bijgebracht hebben."
- "Het is niet duur. Ca va, maar ik ben niet tevreden over de kwaliteit. Ik geef ze een 5/10. Als ik kijk naar de tijd versus het resultaat. Dat is goed. Het is veel zelfstudie, maar als je er niets mee doet is het ook oké."
- "Ik had voor deze opleiding gekozen vanwege de prijs. Bij andere organisaties lag dat een stuk duurder. Dat lag natuurlijk ook aan de manier van werken. Ik vind het een goede verhouding."
- "Ik vond 5000 euro per jaar voor een coachingopleiding niet realistisch. Eén van de redenen waarom ik voor deze opleiding heb gekozen is de prijs. Voor wat ik allemaal terugkrijg, voor wat kan en mag, krijg ik behoorlijk veel voor dat bedrag. Ik bedoel daarmee de verslagen, de bijeenkomsten én ik ben in het tweede jaar kunnen beginnen."

Algemene indruk

Bij alle deelnemers, behalve één, laat de Academie een positieve tot zeer positieve indruk na. Eén deelnemer is gedeeltelijk ontevreden omdat hij meer kwaliteit had verwacht. De deelnemers waarderen vooral de inhoud van de opleiding met de oefenmogelijkheden en de gekozen vakliteratuur. De manier waarop je aangemoedigd wordt om aan zelfstudie te doen en je persoonlijke groei te stimuleren worden ook als troeven genoemd. Er worden suggesties geformuleerd rond de erkenning van de coachingopleiding door de overheid en het geven van meer informatie over het netwerk van vakorganisaties. Alle deelnemers, behalve één, zouden de organisatie aanbevelen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik waardeer de aanzet die ze geven om je verantwoordelijkheid te nemen voor de zelfstudie en de mogelijkheden om te oefenen. Ik zei al dat de syllabus wat duidelijker mocht zijn. Ik durf de Academie zeker aan te bevelen."
- "Ik ben tevreden over de organisatie en heel tevreden over de lessen en de cursussen. Ik kijk uit naar de volgende stap. Eind juni is er een examen. Ik ben leergierig. Misschien toch een suggestie, die met erkenning te maken heeft. Ik mis een officiële erkenning van de

organisatie. De organisatie zou een erkenning als coachingsinstelling aan de overheid moeten aanvragen. Ik zou het ook een meerwaarde vinden als ze een link kunnen leggen naar bepaalde vakorganisaties van coaches toe. Ik zou de academie toch wel aanbevelen."

- "Ik ben gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden. Ik waardeer de snelle reactie van de directeur. Hij geeft snel antwoord op vragen. De kwaliteit van de lerares moet wel verbeteren. De kwaliteit in het algemeen is niet wat ik verwacht had. Ik zou de organisatie niet aanbevelen."
- "Als ik naar de trainingsavond geweest ben, kom ik veel krachtiger thuis. Je werkt aan jezelf. Dat vind ik zalig. Ik word er een beter mens van. Ik gaf al een suggestie mee rond het lokaal. Ik vind ook dat ze duidelijker moeten zijn dat je bijkomende workshops moet volgen. Daar moeten ze vooraf beter over communiceren, omdat er steeds nog eens 100 euro bijkomt. Ik zou ze aanbevelen."
- "Ik waardeerde de persoonlijke aanpak. Ik had al een opleiding achter de rug en had daarom het voorbereidend jaar niet nodig. Ze geven heel duidelijk aan wat hun programma is en dat als je looppad anders is, dat ingepast kan worden. Ze stimuleren heel erg de persoonlijke groei. Ze zijn er als je vragen hebt. Als verbeterpunten geef ik graag mee: de website. Die is al verbeterd ten opzichte van een paar maanden geleden, maar ik vind die veel te uitgebreid. Je raakt je weg kwijt. Die zou veel meer to-the-point moeten zijn. Van mij zouden ze ook meer zaken mogen doorsturen over wat er van bijeenkomsten zijn in coaching in Vlaanderen. Je ziet doorverwijzingen naar oud-studenten, maar het netwerk zou sterker gemaakt kunnen worden en de Academie zou daar een rol in kunnen spelen. Ik zou ze aanbevelen."
- "Over het algemeen ben ik tevreden. Ik waardeerde het aanbod, de groep en de manier van zelfstudie, die aangemoedigd wordt. Als ik vragen of feedback had, werd er rekening mee gehouden. Zoals met de syllabus bijvoorbeeld. Er wordt continu aan kwaliteit gewerkt. Ik zou ze aanbevelen."

2. VERBETERINGSPUNTEN & SUGGESTIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle mogelijke verbeteringspunten zoals geformuleerd in het klantentevredenheidsonderzoek en/of suggesties van uw klanten die u kunnen inspireren om uw dienstverlening verder te optimaliseren:

- peilen naar wat de deelnemers verwachten van de cursusmap;
- overwegen om meer structuur te brengen in de cursusmap;
- duidelijk communiceren over het volgen van extra workshops;
- de infrastructuur en de ligging van de leslokalen waarborgen;
- een heterogene groepssamenstelling nastreven;
- overwegen om de lay-out van de website overzichtelijker te maken;
- overwegen om links naar netwerken van vakorganisaties door te geven aan de deelnemers.