

Klanttevredenheidsonderzoek

FITCH

06-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van FITCH 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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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, ondoorgrondelijk 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 jaaromzet 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 en deelnemers, 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, 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.
- 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
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				20%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④			10%	40%	40%
Accommodatie⑤				10%	10%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie⑥				60%	20%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				10%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Acht referenten geven geen score
- ⑥ Twee referenten geven geen score
- ⑦ Vier referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de (persoonlijke) ontwikkelingstrajecten van Fitch beoordeeld. Er zijn tien referenten bevestigd naar hun ervaringen met Fitch. Enkel hebben de training "Word wie je bent" bij hen gevolgd; vaak in combinatie met een coaching traject en/of een persoonlijkheidsonderzoek. Anderen hebben een teamtraject gedaan. Enkel vertellen dat de samenwerking al langer bestaat. Als redenen om met Fitch in zee te gaan worden de volgende argumenten gegeven: "Fitch was bekend bij een kennis van mij. Door hem ben ik aan hen voorgesteld. Er was meteen een klik", "Ik had vragen over het vervolg van mijn loopbaan en werd door anderen op Fitch gewezen", "De organisatie waarin ik werkzaam ben zet Fitch in wanneer er nieuwe medewerkers worden aangenomen. Er wordt dan een persoonlijkheidstest gedaan" en "In corona-tijd stonden veel mensen onder druk. In het kader van zorg voor het welzijn van onze medewerkers zijn aan alle medewerkers drie coaching sessies bij Fitch aangeboden."

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Zij ontvingen allemaal een snelle reactie op hun aanmeldingsmail. Daarna hebben zij allen een goed kennismakingsgesprek gehad waarin de vraagstelling goed is geïnventariseerd. Ter toelichting: “Al bij de intake werden er slimme vragen gesteld; alert en scherpzinnig. Het zette mij meteen aan het denken. Toen ik besloot met hen verder te gaan is er een bevestigingsmail naar mij gestuurd. Alle afspraken en huiswerkopdrachten werden daarin goed verwoord” en “Bij de intake is getoetst wat mijn leervragen waren en aan welke psycholoog ik het beste gekoppeld zou kunnen worden.” Sommigen vertellen dat zij zelf een keuze uit de verschillende psychologen mochten maken: “Elke psycholoog heeft zijn eigen stijl. Dat werd goed uitgelegd.” Allen geven het voortraject een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”), op één referent na die geen score geeft: hij is niet bij het voortraject betrokken geweest.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke afspraken die worden vastgelegd in een offerte. Referenten vertellen dat de gesprekken daarover prettig en constructief zijn verlopen. Een uitspraak hierover: “De offerte was hartstikke goed en kwam snel. De organisatie is niet zo groot, dus je kunt makkelijk met ze schakelen. Alles is helder op schrift gezet. Er bestaan geen onduidelijkheden.” Men vertelt dat Fitch heel schappelijk is als het gaat om het maken van betalingsafspraken en daar constructief in meedenkt. Men vindt dat er een realistische voorstelling wordt gegeven van het aantal benodigde sessies of tijdsduur van de training. Fitch is bereid om daar op maat gemaakte afspraken over te maken. Anderen vertellen dat er een subsidie mogelijk was. Fitch heeft de aanvraag daartoe voor haar rekening genomen. Een referent vertelt: “Fitch wil iedereen helpen; ook mensen met een kleinere beurs. Zij zijn bereid een betalingsregeling te treffen. Zij maken hele duidelijke afspraken van tevoren. Dat is fijn.” Voorts vertellen referenten het aanbod van Fitch prettig te vinden: zij bieden zowel teamtrainingen als persoonlijke coaching trajecten als assessments voor sollicitanten. Ook op dit onderdeel scoort één referent niet omdat hij niet bij het offertetraject betrokken is geweest en geven alle overige referenten een positieve score.

Uitvoering

De uitvoering van de trajecten heeft bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Een opdrachtgever die een teamtraining heeft afgenomen vertelt dat er eerst wat theorie is uitgelegd; vooral hoe je de data moet interpreteren. Hij licht toe: “Onze medewerkers vonden de training te gek. Iedereen is door de mangel gehaald. De profielen zijn aan een collega verstrekt die elkaar gingen “fitchen”. Je leert kijken naar gedragingen en hoe je daar het gesprek over aan gaat. Iedereen kreeg huiswerk door middel van vragenlijsten. Dat was best intensief. De methodiek kan zowel op een persoon als op een groep worden toegepast. Een aantal van onze medewerkers is nu gecertificeerd om de tool te gebruiken in onze organisatie.” Ook bij de individuele trajecten zegt men (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het traject vorm heeft gekregen. Referenten vertellen onder meer: “Ik heb verschillende sessie via Zoom gevolgd. We hebben veel gepraat en er werden tips gegeven. Soms zaten er meerdere weken tussen de verschillende sessies. Ik kreeg af en toe echt een zetje om in de actiestand te komen; ik ging meer van denken naar doen. Alles wat zij meegaven kon ik toepassen in de praktijk. Ik heb er heel veel profijt van en ben ontzettend geholpen. Ik kijk terug op een hele belangrijke en levensveranderende ervaring”, “Ik heb eerst een assessment gedaan. Van daaruit hebben we gekeken en geanalyseerd welke richting ik op kon gaan. Al bij de tweede sessie kwamen we tot de kern van mijn leervraag. Na afloop van elke sessie kreeg ik een evaluatie op schrift van het gesprek. Het was ook altijd mogelijk tussendoor te bellen of te mailen naar hen” en “Wij hebben eerst een vragenlijst ingevuld. Het was verrassend wat daar uitkwam. Naar aanleiding van het rapport hebben wij gesprekken gevoerd waarbij je je eigen leervragen kunt stellen. Je krijgt reflectie op je eigen houding en gedrag. De coaches wisten goed door te vragen en verbanden te leggen. Zij wisten de deelnemers in beweging te brengen.” Enkelen vertellen dat de sessies als gevolg van corona online hebben plaatsgevonden. Men heeft dit niet als een belemmering ervaren. Een geïnterviewde licht toe: “Ik heb de online gesprekken niet als een belemmering ervaren. Zij wisten het scherm goed te overbruggen. Zij zochten de verbinding. Het werd er niet onpersoonlijker door. Dat is prettig.” En een ander die het certificeringsprogramma heeft gevolgd: “Wij waren met vier personen. Alle mogelijkheden van het online programma zijn gebruikt; het whiteboard en de break out rooms. Ze hebben er echt alles uitgehaald wat erin zit. Het heeft geen afbreuk gedaan aan de leerervaring.”

Opleiders

De referenten zijn allen vol lof over de trainers/psychologen van Fitch! Maar liefst negentig procent geeft hen de hoogst mogelijke score ("zeer tevreden") in dit onderzoek. Eén referent (tien procent) geeft de score "tevreden". Men dicht de coaches/psychologen kwalificaties toe als "warm", "scherp", "oprecht nieuwsgierig", "helpend", "open" en "creatief". Referenten vertellen: "Ik heb wel eens vaker een intake bij een psycholoog gehad. Deze gaf al in het eerste gesprek een beetje tegengas en durfde mij aan te pakken. Hij luisterde erg goed", "Mijn coach stelde scherpzinnige vragen, kon goed luisteren en feedback geven", "De trainer is nog best jong, maar staat heel comfortabel voor een groep. Hij laat zich het kaas niet van het brood eten en heeft het model helemaal in de vingers. Er zit best wat wetenschap achter, maar hij begrijpt goed hoe het werkt. Hij kent alle ins- en outs. Daarnaast is het een vriendelijk persoon die precies weet wanneer er gas terug moet worden genomen of er een tandje bij moet worden gezet" en "Onze deelnemers konden kiezen uit een aantal coaches/psychologen. Hij ging diep op de vragen in en heeft iedereen helemaal afgepeld. Ook gaf hij opdrachten mee waardoor deelnemers patronen ging zien. Er werd een spiegel voorgehouden. Er zijn heel veel kwartjes gevallen." En tot slot: "De psycholoog was heel positief. Hij kon goede uitleg geven met veel energie. Hij heeft veel passie voor wat hij doet en voor het overbrengen van kennis. Hij zette aan tot leren op een coachende manier. Hij is ook de facilitator van een teamsessie geweest. Hij weet goed wat er speelt in de groep en heeft inzicht in de dynamiek van de groep. Als team hebben we daar veel aan gehad."

Trainingsmateriaal

Referenten die een individuele training hebben gevolgd geven aan te zijn gewezen op relevante boeken: op maat van hun problematiek. Ook kregen zij achteraf nog wat linkjes toegestuurd en zijn zij bijvoorbeeld gewezen op hulpgroepen. Zij vertellen dat er meer dan genoeg trainingsmateriaal voorhanden was. Anderen vertellen dat er alleen vragenlijsten (persoonlijkheidstests) zijn gebruikt en dat er leestips werden gegeven. Enkele uitspraken: "Het materiaal was top! Het ziet er gelikt uit en de tool werkt prima. Je krijgt een mooie map. Je voelt en ziet dat het kwaliteit is. Ook hebben wij geplastificeerde kaarten en schrijfmateriaal ontvangen" en "Na elke sessie heb ik een samenvatting van het gesprek op schrift gekregen waarin ook mijn leerpunten in een schema waren opgenomen. Ook stonden daarin boekentips of tips voor filmpjes over bepaalde onderwerpen." Eén referent geeft het trainingsmateriaal een neutrale score. Hij had graag gezien dat er wat meer boekentips zouden zijn gegeven. Een ander scoort niet. Hij heeft geen zicht op het trainingsmateriaal. Alle overige referenten scoren op dit onderdeel positief ("tevreden" of "zeer tevreden").

Accommodatie

Enkele referenten vertellen dat de sessies via Zoom-bijeenkomsten hebben plaatsgevonden (in verband met corona). Anderen hebben de training incompany laten uitvoeren. Zij geven dan ook geen score op dit onderdeel. Slechts twee referenten hebben gebruik gemaakt van de accommodatie van Fitch. Zij vertellen dat alles prima verzorgd was; zowel de ruimte als de lunch en de koffie- en theevoorziening. "De accommodatie was goed. Het was er rustig, zodat je geen afleiding hebt. Heel fijn!", aldus een van hen. Beide referenten geven de accommodatie een positieve score.

Natraject

Ook over de wijze waarop de trainingen en/of coaching trajecten zijn afgerond is men positief. Referenten geven aan dat in geval van individuele coaching sessies de coachee zelf aangeeft wanneer hij of zij van mening is dat deze sessies kunnen stoppen. Zij vertellen dat er altijd wordt aangegeven dat het traject, indien nodig, een vervolg kan krijgen. Een referent licht toe: "Er zat een duidelijke kop en staart aan het traject. Er zijn geen open eindjes meer. Zij zorgen ervoor dat je niet afhankelijk van ze wordt." Geïnterviewden vinden allen dat er een duidelijk afrondend gesprek heeft plaatsgevonden. Al geeft één referent als verbeterpunt mee dat er op organisatieniveau wellicht een wat gestructureerdere terugkoppeling zou kunnen plaatsvinden. Andere referenten die een teamtraining of opleiding hebben gevolgd geven aan dat er een feestelijk moment van de uitreiking van het certificaat is gemaakt: een kleine viering met een persoonlijk woordje en een presentje. Allen zijn van mening dat er goede nazorg wordt geboden. "Zij bieden altijd een opening om weer aan te kloppen", aldus een referent. Alle geïnterviewden zijn zeer tevreden over de resultaten die met de trainingen en coaching zijn bereikt. Zij zeggen onder meer: "Ik heb er meer aan dan alleen in mijn werk. Ik heb mijzelf beter leren kennen. Het contact met mijn collega's verloopt beter" en "De gesprekken hebben mij erg geholpen om verder te komen. Ik ga nu eerst zelf onderzoeken hoe ik verder moet en neem dat wat ik heb geleerd daarin mee. Ik heb veel inzichten gekregen." Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men tevreden. Referenten geven aan dat er korte lijntjes met de organisatie bestaan en dat zij hen makkelijk weten te bereiken per mail en telefoon. Er worden goede planningen gemaakt. Alle afspraken worden nagekomen. Ook de facturen zijn in orde. Voorts zeggen de referenten dat zij goed en vriendelijk worden geholpen. Een referent vertelt: "Toen ik eens de factuur niet in een keer kon betalen waren zij heel coulant en meegaand om tot afspraken daarover te komen. Dat was heel prettig." En een ander: "Het verloopt allemaal prima. De organisatie is kleinschalig en dichtbij. Dat maakt dat wij makkelijk met hen kunnen schakelen. Ik heb geen opmerkingen." Weer anderen vertellen alleen contact met de aan hen toegewezen psycholoog te hebben gehad. Zij hebben dan ook niet of nauwelijks zicht op de organisatie en administratie. Twee referenten geven om deze reden geen score op dit onderdeel. Eén referent (die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft) meldt dat er wel eens wat puntjes op de i moesten worden gezet, maar zegt een duidelijke verbetering in de organisatie en administratie waar te nemen. Alle andere referenten geven de score "tevreden" (zestig procent) of "zeer tevreden" (twintig procent).

Relatiebeheer

Referenten zijn van mening dat er voldoende aan relatiebeheer wordt gedaan. Referenten vertellen zo af en toe een nieuwsbrief van Fitch te ontvangen. Anderen vertellen zo af en toe de website te bezoeken. Deze noemt men "prettig" en "makkelijk doorheen te komen". Zij vertellen over de blogs die Fitch op de website schrijft over actuele onderwerpen. Die noemt men "erg sterk". Ook heeft Fitch tijdens de corona-periode af en toe webinars georganiseerd over bepaalde thema's. Sommigen hebben een wat intensievere samenwerkingsrelatie met Fitch. In die gevallen wordt er ook aan persoonlijk relatiebeheer gedaan. Men vindt dat Fitch zich voldoende actief profileert. Niet te opdringerig of te commercieel. Alle referenten geven dan ook een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs/kwaliteitverhouding is in orde naar de mening van de geïnterviewden. Vier referenten hebben hier geen zicht op en geven daarom geen score op dit onderdeel. Voor hen zijn de sessies door de werkgever betaald of zijn de sessies gesubsidieerd. Alle overige referenten geven wederom een positieve score. Referenten benadrukken vooral dat zij de sessies als heel waardevol hebben ervaren. "Het maakt je bewust van patronen, dat is het geld dubbel en dwars waard", aldus een referent. Een ander zegt: "De prijs/kwaliteitverhouding is prima. Het is niet heel goedkoop of heel schreeuwend duur. Voor ons is de prijs/kwaliteitverhouding in orde." En tot slot: "De prijs is goed. Ook in vergelijking met andere aanbieders in de markt. De prijs is marktconform."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de trainingen en persoonlijke ontwikkelingstrajecten van Fitch. Tachtig procent geeft de hoogste score ("zeer tevreden") op dit onderdeel. Twintig procent geeft de score "tevreden". Als pluspunten van Fitch worden nogmaals de prettige benaderingswijze, de flexibiliteit van de organisatie en de kennis en kunde van de psychologen genoemd. Maar ook dat zij in een korte tijd tot de kern weten te komen. Men noemt de benaderingswijze van de psychologen "tot the point". Ter toelichting: "Door Covid-19 vonden alle sessies online plaats. Zelfs tijdens de vakantie van mijn coach is er toch een afspraak gepland. Dat was tof! Het geeft aan hoe toegewijd de psychologen zijn" en "In een gesprek van slechts drie kwartier gaat het waarover het moet gaan. Dat is hun kracht" en "De organisatie is niet te groot. Daardoor kunnen ze snel en flexibel handelen en bestaan er korte lijntjes. Daarnaast zijn ze erg professioneel." Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn van harte bereid Fitch aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Ook benoemen zij dat zij een eventuele vervolgsessie, zo dit nodig zou zijn, zonder meer weer bij Fitch zouden volgen. Meerdere referenten hebben besloten een teamtraining door Fitch te laten verzorgen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Fitch heeft een sterk team. Ik ben erg onder de indruk van hun kennis en kunde. Ze doen het hartstikke goed. Het is een leuke, enthousiaste groep die goed aan de weg timmert. Ik gun ze de wereld!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met FITCH op 06-04-2022.

Algemeen

Fitch is tien jaar geleden opgericht en bestaat uit een nieuwe generatie psychologen die mensen, teams en organisaties verder helpen in hun (persoonlijke) ontwikkeling door middel van testen, coaching en training. Fitch staat bekend om haar frisse aanpak. Fitch brengt een ieders persoonlijke stijl in kaart met de Fitch Analyse en gaat daarna aan de slag met de thema's waar mensen, teams of organisaties tegenaan lopen door middel van coaching of trainingen. Het dienstenaanbod heeft de volgende titels: het persoonlijkheidsonderzoek de Fitch Analyse, 1-op-1 training, teamcoaching, DNA-programma, en opleiding tot Fitch Professional". Voorts onderhoudt Fitch een kennisbank. Achter de activiteiten van Fitch ligt een filosofie ten grondslag: "De mens is dé obstakel van zijn eigen ontwikkeling. En daarmee van het succes van de organisatie. "Wil je groeien als organisatie, dan móet je dus investeren in de zelfkennis van je mensen. Immers, 'all business is human business'", aldus Fitch. Fitch maakt door middel van persoonlijkheidsonderzoek de wetten van de psychologie concreet op de werkvloer en biedt organisaties mensenkennis, en haar mensen zelfkennis, door het individu te confronteren met zijn eigen obstakels in een (soms confronterende) 1-op-1 coaching. Of door in groepsverband een ieders eigen DNA in kaart te krijgen. En door de organisatie mensenkennis bij te spijkeren.

Kwaliteit

Aan de basis van alle coaching, trainingen en opleidingen ligt het Fitch Model. Met het model kunnen persoonlijke stijlen, teamdynamiek én uitdagingen in kaart worden gebracht. En het geeft heldere handvatten om selectiekeuzes te onderbouwen en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers én teams vorm te geven. Zodat organisaties de juiste mensen op de juiste plek krijgen en talent optimaal kan worden ingezet. Het team van Fitch bestaat uit een drietal psychologen en twee it-ers. Allen worden door Fitch zelf opgeleid. Voorts houdt men elkaar scherp door middel van intervisiebijeenkomsten waarin men kennis en gedrag met elkaar deelt en bespreekt en elkaar de spiegel voorhoudt. Twee psychologen volgen thans een opleiding psychodrama. Teamtrainingen worden geëvalueerd door middel van evaluatieformulieren en gesprekken met de opdrachtgever.

Continuïteit

Het Fitch Model wordt constant geperfectioneerd om mensen tot gedragsverandering te bewegen. Door ervaring en gevoel te koppelen (door middel van concrete oefeningen) weet Fitch zich te onderscheiden van andere partijen in de markt. Fitch weet daarbij snel tot de kern van de problematiek te komen. Ten tijde van de corona-crisis heeft Fitch haar dienstverlening, met succes, online voortgezet. Hiermee heeft Fitch aangetoond zich snel aan te kunnen passen aan veranderende marktomstandigheden. De komende periode zal er een overgang naar een nieuw platform plaatsvinden. Gelet op de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en op basis van de informatie die tijdens het gesprek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van Fitch voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Fitch heeft zich tot op heden met name regionaal geprofileerd, maar heeft ook enkele klanten in het buitenland. Met de online mogelijkheden kan Fitch zich nu ook richten op een landelijk bereik. Fitch onderhoudt de relatie met haar klanten onder meer door regelmatig blogs op de website te publiceren en zich actief te profileren op social media. Daarnaast is er een marketingbureau dat meedenkt over een verdere positionering in de markt. Maar haar grootste aanwas van klanten heeft Fitch bewerkstelligd door haar goede kwaliteit van dienstverlening: de prettige benaderingswijze, de flexibiliteit van de organisatie maar vooral de kennis e kunde van de psychologen worden alom geroemd en maakt dat klanten zich graag voor een vervolg tot hen richten. Fitch heeft weliswaar een groei doelstelling, maar continue kwaliteit van dienstverlening staat ook in de toekomst voorop.

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