

Klanttevredenheidsonderzoek

Coachboulevard BV

04-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Coachboulevard BV 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			20%	50%	20%
Opleidingsprogramma③				60%	10%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal④				70%	20%
Accommodatie⑤				20%	20%
Natraject⑥				70%	20%
Organisatie en Administratie⑦				50%	40%
Relatiebeheer⑧				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨				20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ⑤ Bij zes referenten heeft de opleiding in-company plaatsgevonden
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑧ Zes referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑨ Zes referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals Coachboulevard dit vormgeeft, is de meerderheid van de referenten tevreden. Een van hen heeft hier geen zicht op omdat dit in-company is afgehandeld. De meesten geven aan dat zij intern op de hoogte zijn gesteld van de mogelijkheden. Ook heeft een enkeling in het verleden al een opleiding bij hen gevolgd. Enkele citaten: "Jaren geleden heb ik bij hen een cursus gedaan en nu ben ik intern opleidingsadviseur. Ik heb met Coachboulevard contact gezocht omdat we niet alleen inhoudelijk getraind wilden worden maar ook zochten naar een opleiding die onderling voor meer verbinding zou zorgen", "Via ons interne coachnetwerk zijn wij op hen geattendeerd" en "Via onze interne HR-afdeling zijn wij met hen in contact gekomen. Alle informatie in dit stadium liep dan ook via hen."

Uit de gesprekken blijkt dat iedereen een intake heeft gehad om kennis te maken en de leerbehoefte te bespreken. Een van hen verklaart hierover: “Ik heb een voorgesprek gehad om te kijken wat het beste bij mij paste. Vervolgens ben ik ingestroomd in een opleiding die het meest aansloot en heb ik in totaal drie lesdagen gehad. Ik kwam dus in een groep met mensen uit verschillende branches.” Twee respondenten tonen zich neutraal in dit stadium en verklaren: “Ik ben heel kort nadat ik in dienst ben getreden, de cursus gaan doen. Daardoor miste ik een stuk voorinformatie. Ik had het prettig gevonden als ze mij nog even hadden bijgepraat” en “Tijdens de intake miste ik een stukje presentatie van Coachboulevard. Dat had ik verhelderend gevonden.”

Opleidingsprogramma

Diegenen die zicht hebben op het opleidingsprogramma, tonen zich positief hierover. Een van hen meldt het volgende: “Het programma sloot heel erg aan maar wat het voor ons extra aantrekkelijk maakte, was dat ik als trainer kon meedraaien in het traject.” Sommigen delen mee dat zij geen bemoeienis hebben gehad met het samenstellen van het programma omdat zij alleen deelnemer zijn geweest. “Maar, ik kon direct inloggen op de site en dat was heel prettig”, verklaart een geïnterviewde hierover. Enkele anderen vertellen dat zij de informatie helder vonden en dat deze geen aanleiding gaf tot vragen. Een opdrachtgever verwoordt het als volgt: “Ik heb alle wensen met Coachboulevard doorgenomen. We hebben met elkaar onder andere besproken of we het hele traject zouden doen en een diploma zouden ontvangen, of alleen een deel voor registratie van PE-punten. Coachboulevard heeft goed geluisterd en geadviseerd. We kregen alle ruimte om onze wensen te verwoorden. Ik heb hen als heel flexibel ervaren.” Drie referenten geven aan dat zij voldoende aan de interne informatie hebben gehad en zich niet verder via de site van Coachboulevard hebben verdiept.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle respondenten enthousiast en zeer enthousiast. De meesten hebben meerdaagse opleidingen gevolgd waarbij een goede balans in het programma werd ervaren en waarbij de deelnemers ook veel ruimte hebben gekregen om te oefenen. Enkele uitspraken: “Niet alleen de balans was goed maar er lag ook een mooie relatie met de context van de deelnemers”, “Naast de modules heb ik eveneens supervisie gehad. Vooral dat laatste was heel waardevol. Maar ook het feit dat er verschillende leerlijnen op de lesdagen bij elkaar kwamen. Daar leer je van”, “Er werd elke keer goed geïnventariseerd waar de deelnemers behoefte aan hadden. De afstemming op de behoefte van de groep was heel goed” en “Na de theorie gingen we veel oefenen waarbij we feedback van de trainer kregen. Ook konden we veel vragen stellen en kregen we individuele tips.” Wel geeft een geïnterviewde nog de tip om wat meer balans te zoeken in de hoeveelheid les- en leesstof voor een paar dagen training. Daarnaast vertelt een volgende: “We kregen elke keer les van een specialist per deelgebied die veel kennis van zaken had. Daarnaast werd verwacht dat we vooraf veel literatuur doornamen en is er veel aandacht voor persoonlijke reflectie.”

Opleiders

Voor de opleiders is er zeer veel lof. Zij worden vooral gewaardeerd om hun inhoudelijke deskundigheid maar ook om hun grote inlevingsvermogen, het doorvragen en het anticiperen op de behoefte van de groep. Zo worden zij onder meer getypeerd: “De trainer probeert de mensen echt te begrijpen, is rustig en neemt de tijd”, “Coachboulevard gaat uit van leren en reflecteren. Dat vind ik een grote meerwaarde. Ze houden vast aan het programma maar zijn daarbinnen flexibel”, “De trainer sloot erg aan en weet de cursisten uit te dagen”, “De trainers zijn open, enthousiast en meedenkend”, “Ik heb hen als inspirerend ervaren” en “Zij kunnen ons echt meenemen en komen met duidelijke en aansprekende voorbeelden.” Ook wordt meermaals verteld dat zij een veilige omgeving weten neer te zetten.

Trainingsmateriaal

Een geïnterviewde heeft geen zicht op het trainingsmateriaal. De anderen vinden dat het trainingsmateriaal aansluit. Veel staat in de online leeromgeving waar men nog een jaar, na het afsluiten van de opleiding, toegang toe heeft. Er wordt veel van de cursisten verwacht ter voorbereiding op de les, de reflectie vooraf en achteraf. Een van hen merkt op dat het voor hem beter was om de lesstof erna door te lezen omdat hij eerst de toelichting wilde horen. Anderen maken ook melding van boeken. Zeker het boek wordt veelal gemeld als van toegevoegde waarde als naslagwerk. Ook zegt men dat men het digitale materiaal heeft uitgeprint zodat het steeds toegankelijk is wanneer zij daar behoefte aan hebben. Een respondent meldt: “Het materiaal was heel divers en daardoor, denk ik, voor ons allemaal zinvol.”

Accommodatie

Bij zes referenten heeft de opleiding in-company plaatsgevonden. De overige vier hebben gebruik gemaakt van de accommodaties die Coachboulevard heeft aangeboden. Daar is men (zeer) tevreden over. Woorden die men gebruikt, zijn 'geweldig', 'super' en 'helemaal fijn.' Men heeft ervaren dat de bereikbaarheid goed is en dat alle aanwezige faciliteiten in orde zijn. Sommigen spreken hun speciale waardering uit voor het feit dat een van de locaties ook mogelijkheden bevat om deels in de buitenlucht te vertoeven.

Natraject

Het natraject wordt door negen referenten, die hier zicht op hebben, positief beoordeeld. Zij krijgen regelmatig een evaluatieformulier aangeboden maar vooral reflectie voor én achteraf geeft hen inzicht in hun eigen proces. Diegenen die voor een officieel certificaat willen gaan, dienen een eindopdracht in te leveren, evenals een portfolio, en worden uitgenodigd voor een assessment. Tevens is het van belang om binnen intervisiegroepen aan de slag te gaan. Dat wordt door Coachboulevard ook enorm gestimuleerd. Op de vraag wat een opleiding heeft opgeleverd, komen onder andere de volgende verklaringen: "Het systeem van de vijf Kritieke Succesfactoren loopt als een rode draad door al mijn gesprekken", "Het heeft mij geleerd om continu zelfreflectie toe te passen", "Ik ben er zelfverzekerder en sterker uitgekomen", "Het is heel fijn om in je eigen proces te zitten. Het maakt het rond. Ik heb ook geleerd om te kijken vanuit een ander perspectief" en "Dat het eigenaarschap van een traject bij de cliënt berust, was voor mij een helder inzicht en mooie start van mijn carrière." Een van hen geeft geen oordeel omdat het traject nog niet helemaal is afgerond.

Organisatie en Administratie

Een referent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een mening. De overige negen zijn (zeer) tevreden over de invulling van de organisatie en administratie zoals Coachboulevard deze vormgeeft. Een geïnterviewde verklaart: "Soms duurde het, door omstandigheden, wat langer maar alles is meteen opgepakt en recht gezet." Men is van mening dat er snel en adequaat wordt gereageerd; zeker per mail. "Ik ervaar hen echt als servicegericht. Ook de cursusadministratie", meldt een volgende. Verder wordt opgemerkt dat de afspraken goed zijn nagekomen en dat alles tijdig is toegestuurd. Een enkeling merkt hierbij nog op dat men nog eens zou mogen kijken of de leeromgeving wat meer gebruiksvriendelijk kan worden aangepast.

Relatiebeheer

Voor zes referenten geldt dat zij van mening zijn dat er geen sprake is van enig relatiebeheer omdat het in-company trajecten betreft. Vier van hen, die hier wel zicht op hebben, geven een positief oordeel. Zij spreken met name hun waardering uit voor de individuele opleider met wie men, ook na afloop, nog contact kan leggen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op het onderdeel prijs-kwaliteitverhouding geven eveneens zes referenten geen oordeel omdat het in-company trajecten betreft en zij geen zicht hebben op de prijs. De overige vier tonen zich (zeer) tevreden. Men merkt op de opleiding niet goedkoop te vinden maar er wel veel waarde voor terug te hebben gekregen. Ook denkt men dat Coachboulevard marktconform opereert.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleidingen en samenwerking met Coachboulevard. Zij omschrijven hen onder meer als volgt: "Het is een instituut met kennis en kunde", "Ik vind hen toegankelijk en persoonlijk. Ik heb echt het gevoel dat ze mij kennen", "Mede dankzij de opbouw, krijg je ook tijd om het geleerde te laten bezinken. Alles is wel zo'n beetje aangeraakt", "Zij maken echt impact. Mede ook door alle logistieke details en heldere communicatie", "Coachboulevard handelt oplossingsgericht. Ook de opleiders laten zien wat ze zeggen. Ze denken echt mee hoe alles zo goed mogelijk aansluit", "Het is fijn als je de theorie meteen kunt toepassen in de praktijk" en "Men denkt echt mee op inhoud en levert maatwerk. Het is heel belangrijk dat zij goed weten aan te sluiten bij onze context." Daarnaast heeft een geïnterviewde nog een tip: "Aan de ene kant is het een voordeel om elke lesdag met een andere groep deelnemers te zitten maar aan de andere kant heeft niet iedereen hetzelfde vertrekpunt qua niveau, kennis en ervaring." Tot slot geven alle referenten aan dat zij Coachboulevard van harte aanbevelen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal		10%	10%	80%	
Accommodatie				30%	70%
Natraject②			10%	40%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer③			20%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het natraject
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die aan dit onderzoek naar de open opleidingen van Coachboulevard hebben meegewerkt, tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject zoals zij dit aanpakken. Uit de gesprekken blijkt dat Coachboulevard in veel gevallen al langer samenwerkt met de organisatie waar de deelnemer werkzaam is. Zoals enkelen schetsen: "Met onze opleidingsadviseur heb ik gekeken naar een passende opleiding. En me vervolgens direct ingeschreven. De bevestiging kwam snel en alles liep soepel", "Ik ben bij hen terecht gekomen op aanbeveling van een collega" en "Ik zocht verdieping op een bepaald onderwerp. En ben al snel bij hen uitgekomen." Anderen vertellen dat zij Coachboulevard via een zoekmachine hebben gevonden of via het Schoolleidersregister. Bij hen spraken voornamelijk de positieve reviews tot de verbeelding. In dit stadium krijgen de deelnemers eveneens een intakegesprek om onder meer te inventariseren wat de leerdoelen zijn en hoe de gewenste opleiding is opgebouwd. Voor allen is dit op een prettige manier verlopen.

Opleidingsprogramma

Wanneer de referenten bij Coachboulevard op de website hebben gekeken, ervaren zij die als helder en duidelijk. Zoals een van hen zegt: “De opbouw is heel logisch. Je begint bij de basis en daarna volgt diepgang.” Ook wordt opgemerkt dat men informatie bij collega’s heeft opgehaald en daardoor minder op de website heeft gekeken. Een tweede merkt het volgende op: “Ik wist eigenlijk zelf nog niet zo goed wat ik wilde met deze opleiding. Maar de informatie was helder genoeg.” Mochten er nog vragen naar boven komen, dan heeft men makkelijk contact kunnen opnemen met Coachboulevard. De meerderheid geeft aan dat de persoonlijke intake voldoende helderheid heeft gebracht.

Uitvoering

Over de uitvoering van de diverse trajecten, zijn alle referenten (zeer) positief. Enkelen hebben een aantal sessies online gevolgd en een aantal live. Waarbij een van hen opmerkt: “Live was echt een feestje. Zo verrijkend om met elkaar aan de slag te gaan. Maar ook online werden we bij de les gehouden, waarbij de trainer regelmatig incheckte om de oogst op te halen. De meerwaarde van dit laatste is ook dat we konden ervaren dat coaching online eveneens mogelijk is.” Veel respondenten maken melding van een goede balans in de programma’s maar zijn vooral te spreken over het toepassen van de theorie door de vele oefenmomenten. “Ik was elke keer super enthousiast. Ook door de samenstelling van de groep. Meerwaarde ontstaat ook omdat er deelnemers uit verschillende sectoren zitten. Voor het overgrote deel heb ik de hele opleiding met dezelfde mensen kunnen doorlopen. Dat gaf vertrouwen en een veilige setting”, “De werkvormen waren erg afwisselend. Ook online waren er voldoende momenten in break out rooms”, “Ik heb een mooie balans ervaren tussen de theorie en mijn eigen vraagstuk” en “Je leert ook hoe het werkt bij jezelf doordat je je eigen vraagstuk kunt inbrengen en er veel in groepjes wordt gewerkt”, zijn enkele (zeer) tevreden reacties. Een enkeling waardeert ook de flexibiliteit om de opleiding tijdelijk stop te zetten, bijvoorbeeld in verband met ziekte. Uit de interviews komen eveneens wat aandachtspunten naar voren: “Je mist toch vooral de non-verbale communicatie vanuit de lichaamstaal wanneer alles online gebeurt”, “Ik had sterk wisselende samenstelling van de groepen en dat vond ik jammer” en “De uitvoering verschilde per trainer. Sommigen bleven lang hangen bij de dag-start. Dat mocht voor mij wat minder zodat we meer tijd konden vullen met het oefenen in de praktijk.”

Opleiders

De opleiders krijgen veel lof toegezwaaid. Zij worden als professioneel en deskundig omschreven maar ook als mensen met veel ervaring en gedrevenheid. Enkele referenten geven de volgende citaten: “De trainers kunnen prima schakelen tussen theorie en praktijk. Een van hen staat bij mij echt bovenaan omdat deze de beuk erin gooit en continu alles terug brengt naar het hier en nu”, “Ze weten direct de vinger op de zere plek te leggen”, “Ik heb ervaren dat ze veel kennis van zaken hebben en een veilige sfeer weten neer te zetten”, “De trainer is heel charismatisch en voelt goed aan wat mensen nodig hebben”, “Het zijn praktijkmensen die naast hun begeleidingsrol ook nog het coach-vak beoefenen”, “Ze zijn ervaren, doortastend, humoristisch en goed afgestemd op deelnemers” en “Het is fijn om zo’n diversiteit aan trainers te hebben. Je kunt van iedereen wat leren. De een is heel rustig en geduldig; de ander wat meer confronterend.”

Trainingsmateriaal

Acht van de tien referenten tonen zich tevreden op het onderdeel lesmateriaal. Twee respondenten zijn minder enthousiast en verklaren: “De hoeveelheid was overweldigend. De structuur in de online omgeving was niet helder” en “Het was echt zoeken naar de plek waar het materiaal stond. En als je dan per ongeluk op een verkeerd pijltje drukte, was je alles kwijt.” Ook tevreden referenten plaatsen een paar kanttekeningen: “Er mag een verbetering worden gemaakt. Sommige artikelen stonden er dubbel in. Aan de andere kant was er veel informatie beschikbaar”, “Sommige modules vond ik wat verouderd” en “Ik heb echt moeten zoeken en wennen. De online omgeving zou wat logischer en gebruiksvriendelijker ingedeeld kunnen worden.” Meerdere referenten merken op dat er veel materiaal voorhanden is. “Maar online is alles beschikbaar en ik kan er altijd bij”, verwoordt een geïnterviewde zijn mate van tevredenheid. Ook wordt melding gemaakt van reflectieverslagen die voor een bijeenkomst ingevuld moesten worden.

Accommodatie

De accommodatie kent louter positieve reacties. Men is van mening dat alle faciliteiten in orde zijn en dat de locaties goed bereikbaar zijn. Sommigen hebben ervaring met meerdere accommodaties. Enkele citaten ter toelichting: “Het ligt centraal en de lunch is echt een feestje”, “De locatie in het park vond ik erg fijn vanwege dat we ook buiten konden zitten. Op de andere locatie zijn het lange dagen als je binnen blijft”, “Alles was keurig verzorgd door een gastvrouw”, “De locatie sluit echt aan bij het type training. Het is intiem en dat is prettig voor zo’n kleine groep” en “De meeste lokalen zijn goed behalve dat er soms eens een luchtverfrisser doorheen mag.”

Natraject

Drie referenten onthouden zich van een score op het natraject. Als belangrijkste reden wordt genoemd dat zij de opleiding tijdelijk ‘on hold’ hebben gezet en daardoor het eindassessment nog moeten volbrengen. De meesten zijn vooral tevreden met het resultaat dat zij hebben behaald. Naast vakinhoudelijke expertise en handvaten maken enkelen melding van een persoonlijke groei. “Zelf word je ook binnenstebuiten gekeerd”, zegt een van hen daarbij. Ook waardeert men de meerwaarde van gedifferentieerde groepen: “Er zat bijna niemand vanuit mijn sector bij en ik vind het waardevol dat je ook input uit andere branches hoor.” Met name de praktijkgerichtheid wordt een aantal keren benoemd: “Ik heb veel inzichten gekregen en stevigheid gevonden in mezelf. Nu kan ik veel meer een waardevolle gesprekspartner zijn en de inzichten toepassen”, “Ik kan nu meer op een individuele persoon ingaan terwijl ik vroeger meer de managers-rol oppakte. Ik merk dat er nu ook meer mensen spontaan naar mij toekomen”, “Mijn zelfvertrouwen is toegenomen doordat blokkades zijn weggenomen” en “Ik merk dat ik nu mensen op een hele andere manier coach.” Voor het verkrijgen van een certificaat wordt verwacht dat cursisten een eindassessment doen, of een eindopdracht en een portfolio. Daarnaast wordt er veel gereflecteerd; zowel vooral als achteraf. Ook ontvangt men na elke module een evaluatieformulier. De neutraal gestemde respondent vertelt dat deze geen praktijkexamen heeft kunnen doen vanwege onvoldoende ervaring en zegt: “Ik had het fijn gevonden als Coachboulevard een bemiddelende rol had kunnen spelen om mijn vaardigheden aantoonbaar te maken. Daardoor loop ik nu het certificaat mis.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Men is van mening dat Coachboulevard snel en makkelijk bereikbaar is en dat afspraken conform verwachtingen worden nagekomen. Enkele uitspraken: “Het loopt heel soepel mede dankzij de actieve rol van een van de medewerkers”, “Het is keurig en professioneel” en “Ik ervaar hen als laagdrempelig.” Sommigen melden tevens dat zij nieuwsbrieven krijgen. Een van hen tekent wel aan dat men soms intern niet weet wat er is afgesproken. “Maar daar komen ze altijd op terug”, vertelt deze erbij.

Relatiebeheer

Ten aanzien van het relatiebeheer geven twee respondenten geen oordeel omdat zij vinden dat er geen sprake is van relatiebeheer of omdat zij pas recent zijn geslaagd en zij nog geen ervaring in dit stadium hebben. Nadat een opleiding is afgesloten, is er geen contact meer. Een van hen merkt daarbij op dat Coachboulevard hier misschien een kans laat liggen. Anderen geven aan dat er nog steeds een relatie is: “We hebben met elkaar intervisie en de trainer is nog steeds bereikbaar” en “Ik heb geen contact meer maar ik vind dat prima zo.” Dit laatste wordt door meerdere referenten benoemd. Een van hen heeft nog een concrete tip: “Mijn vraag is hoe ik het geleerde nog meer kan inbedden. Daar zouden nog wel wat mogelijkheden kunnen liggen.” Diegenen die neutraal zijn verklaren: “Ik zou hen als suggestie geven om mensen aan elkaar te koppelen en/of nog eens een terugkoment te organiseren” en “Ik woon in een ander deel van het land en zou hulp kunnen krijgen bij het vinden van een intervisiegroep. Door de beperkingen die de AvG ons oplegt, moet ik het zelf uitzoeken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is, in de ogen van de negen referenten die hier zicht op hebben, goed tot prima. Zij verklaren dat de opleidingen hen veel hebben opgeleverd en mede daardoor de verhouding in balans te vinden. Een cursist heeft geen idee van de prijs en verder ook geen vergelijkingsmateriaal. Daarom geeft hij hier geen oordeel. “De kwaliteit is echt heel goed. Hoewel ik op een aantal punten graag zou zien dat ze nog wat extra ondersteuning bieden” en “Als ik kijk naar het aantal opleidingsdagen dan is de verhouding prima”, zijn enkele uitspraken ter toelichting. Tot slot merkt een cursist nog op dat Coachboulevard over ‘stevige specialisten’ beschikt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde opleidingen en samenwerking met Coachboulevard. De meest positieve eigenschappen van het bureau worden als volgt omschreven: "De opbouw van het programma en het feit dat ik de opleiding 'on hold' kon zetten door omstandigheden", "Het programma is helder maar er wordt ook prima ingespeeld op de groep", "Ze doen er alles aan om het niveau hoog te houden", "Coachboulevard is professioneel en biedt kwalitatief hoogwaardige diensten", "De opleiding biedt veel handvaten, ruimte om te oefenen en casuïstiek in te brengen. Daarnaast wordt actief uitgenodigd tot reflecteren", "Men stelt hoge eisen aan de certificering en dat is belangrijk", "De flexibiliteit en de diepe grondigheid. Ik heb echt het vak leren beheersen" en "De expertise en persoonlijke aandacht springen er voor mij uit." Tot slot deelt men ook nog wat tips ter verbetering: "Hoe hou je het vak levend? Ik ervaar toegevoegde waarde door een terugkommoment of verplichte intervisie dan wel extra kennisoverdracht", "Breng ook een moment van supervisie binnen een traject. En vraag eens of er behoefte is om, vrijblijvend, bijvoorbeeld een bepaalde tool in te leveren nadat je al een eindje in de opleiding zit. De feedback is namelijk heel waardevol", "Ik heb deelname in verschillende groepssamenstellingen niet zo fijn gevonden. Daarnaast heb ik een rekening gekregen omdat ik me ergens te laat voor had afgemeld. Dat vind ik jammer", "Kijk nog eens naar de leeromgeving. Het was mij niet duidelijk welke eisen er nou precies zijn voor de Stir en Nobco", "Geef beter aan wat een 'must-read' is versus een 'nice to read'" en "Biedt nog een extra moment voor verdieping aan zodat het geleerde nog beter geborgd wordt." Maar alle referenten geven aan dat zij Coachboulevard van harte aanraden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Coachboulevard BV op 04-01-2024.

Algemeen

Coachboulevard is al 20 jaar hét opleidingsinstituut op het gebied van systemische coaching. Zij maakt vooral impact op coaching en coachend handelen. Verantwoord vakmanschap staat hoog in het vaandel. Co-creatie en van en met elkaar leren is een belangrijk motto. Zij kenmerkt zich door de praktisch toepasbare methoden, werkmodellen en denkwijzen die worden vertaald in inspirerende lesdagen. Uitgangspunt voor elke cursist is het leren vanuit zijn of haar eigen stijl en zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij de alledaagse actie in het hier en nu. Individuele coaching, teamcoaching, leiderschaps- of organisatiecoaching leren deelnemers om vanuit de dynamieken van sociale systemen waar te nemen, te analyseren en feedback te geven. Coachboulevard biedt langere en kortere opleidingen. Van belang is dat het geleerde direct toegepast kan worden in de praktijk. Alle leergangen zijn Post-HBO getoetst en gecertificeerd. De meeste leergangen kennen eveneens de ST!R-erkenning en voldoen aan de eisen van NOBCO, de beroepsorganisatie van coaches. Coachboulevard biedt, naast opleidingen met een open inschrijving, eveneens in-company trajecten op zowel individueel-, op team- als op organisatieniveau.

Kwaliteit

Coachboulevard focust sterk op de deelnemers. Zij zijn degenen die de transfer dienen te maken van theorie naar praktijk. Daar ondersteunt men hen optimaal bij. De groep trainers, coaches en begeleiders vanuit het instituut bestaat uit een vaste groep. Zij zijn allen nog steeds werkzaam in de praktijk waardoor zij goed weten wat er speelt en hoe zij het beste kunnen aansluiten bij de individuele cursisten. Naast de praktijkervaring zijn zij eveneens sterk op het gedachtegoed en het systemisch denken. Tevens heeft men zelf een passie voor leren en ontwikkelen. Actuele kennis en informatie wordt continu gemonitord om eventuele verbeterprocessen in gang te zetten. Het leveren van maximale kwaliteit is bij Coachboulevard dan ook het uitgangspunt. Na elke lesdag ontvangen cursisten een evaluatieformulier. Wanneer zij dat retourneren, krijgen zij een certificaat van deelname voor die bepaalde module. Vervolgens kan men aan het eind van een opleiding in aanmerking komen voor een officieel erkend diploma waarbij aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan, zoals intervisie. Intervisie vormt een belangrijke pijler binnen de opleidingen zodat men tegemoetkomt aan het principe van 'leren met en van elkaar'. Op dit moment zijn er plannen om te starten met begeleide intervisie trajecten waarbij reflectie nog een laag dieper kan gaan. Daarnaast vormen persoonlijke intakes, assessments en het inleveren van een portfolio de basis voor het verkrijgen van het diploma.

Continuïteit

Coachboulevard streeft naar maximale competentieontwikkeling op de werkvloer. Bij maatwerk- en in-company trajecten is het effect voornamelijk gericht op een interventie op de totale organisatie. Een training of opleiding vormt dan wel een initiële insteek maar de waarde die het creëert binnen de totale organisatie is vele malen groter. Coachboulevard slaat een brug tussen de theorie en de praktijk door de context zo nauwgezet mogelijk in de uitvoering te betrekken. Traditioneel trainen buigt zij om in activiteiten die aansluiten bij veranderende marktvragen. Zo bestaan er eveneens plannen om cursisten aan elkaar te koppelen en met elkaar mee te laten lopen, ook binnen het aanbod van trainingen met een open inschrijving. Terugkomdagen, intervisiegroepen, LinkedIn en andere instrumenten zet het instituut actief in om de relaties te onderhouden en de contacten met elkaar te verstevigen. Kennis delen, ook tussen cursisten en oud-cursisten, vormen belangrijke waarden voor deze netwerkorganisatie. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Coachboulevard bij zowel de open- als de maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn van mening dat Coachboulevard servicegericht, snel en adequaat handelt op de logistieke processen. Daarnaast roemt men hen om de impactvolle trajecten, kennis en kunde. Het accent dat Coachboulevard in de opleidingen legt op het vele oefenen aan de hand van praktijksituaties en daarmee de theorie ondersteunend maakt, krijgt veel lovende woorden. Naast de professionele ontwikkeling geven de referenten eveneens aan dat ook persoonlijke groei een van de belangrijkste effecten is geweest.

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