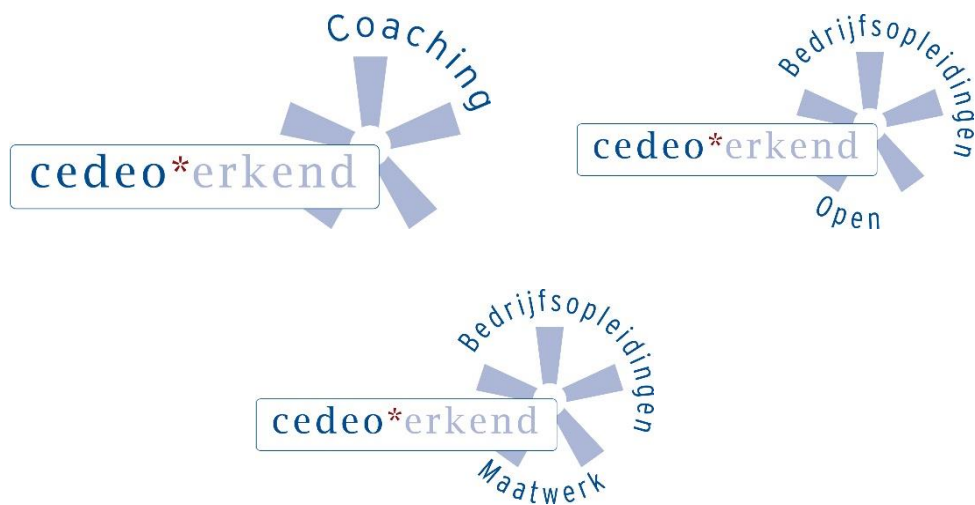


Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

5d coaching-training-advies

23-03-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 5d coaching-training-advies vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	7
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	11
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>16</b>

## 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 jaaronzet 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Offerte②				50%	40%
Uitvoering				20%	80%
Coaches					100%
Afronding③		10%		10%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④				40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	50%	20%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de offerte geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen de afronding geen score toe.
- ④ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de coaching van 5d werken al langere tijd naar tevredenheid met het bureau samen. Enkelen vertellen: "We doen al jaren zaken met 5d. We hebben heel goede resultaten", "We hebben talloze goede ervaringen met hen op het gebied van persoonlijke begeleiding" en "In het verleden werkte mijn school al met hen samen. Ik heb hen meegemaakt binnen het team en daarna ook als leerkracht toen ik zelf coaching nodig had. Het type mensen bevalt mij goed: duidelijk, positief en vooruitstrevend." Bij anderen is de samenwerking van recenter datum. Zij lichten als volgt toe hoe zij bij 5d terechtgekomen zijn en waarom de keuze op 5d viel: "Ik hoorde van meerdere kanten goede verhalen", "Tijdens het oriënterende gesprek was er meteen een klik. De coach wist direct de vinger op de zere plek te leggen" en "Onze werkgever had voor ons nieuwe managers quick dates georganiseerd met verschillende bureaus. Ik heb voor de coach van 5d gekozen vanwege de aanpak vanuit rust en creativiteit."

Men is goed te spreken over het voortraject. Men vindt dat er goed wordt doorgevraagd naar de hulpvraag: “De intake was een hele doorzaagsessie. Het raakte me zelfs meteen al emotioneel”, “Er wordt goed geluisterd. Als het een grote hulpvraag is, wordt er eerst gesproken met de werkgever” en “Het was een goede intake. De coach had snel door wat mijn vraag was en wist meteen te doorgronden hoe hij mij daarmee kon helpen.” Wat betreft het kiezen van een geschikte coach wordt er goed rekening gehouden met de voorkeuren van de kandidaat. Een referent: “Ze vragen altijd om een terugkoppeling. Soms komt er uit de intake met een directeur dat er geen match is. Dan wordt er een ander voorgesteld.”

### **Offerte**

Alle referenten die de offerte een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De offerte geeft een duidelijk beeld van de vraag die er voorligt, is in overeenstemming met wat er in het voortraject is besproken en laat voldoende ruimte voor invulling ter plekke: “De offerte was duidelijk en overzichtelijk”, “De offerte wordt in goed overleg met de directe werkgever opgesteld”, “Ik herkende meteen onze wensen erin. Die waren goed verwoord”, “Er wordt summier op een rijtje gezet waaraan gewerkt gaat worden. Tijdens de sessies wordt ingegaan op wat er speelt” en “De offerte was helder over de hulpvraag. Hij liet achteraf gezien genoeg ruimte om te handelen vanuit waar op dat moment behoefte was. De ene keer ging het over mijn werk, de andere keer over mijn privésituatie.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De coaching is steeds aangepast aan de actuele situatie en de behoeften van de coachee en biedt voldoende diepgang. Enkele reacties: “Zowel de team-coaching als de individuele coaching zijn heel praktisch en effectief. Je kunt zelf casussen aandragen. Eén gesprek is soms genoeg om een situatie op te lossen”, “Het zijn goede gesprekken. Ik heb er veel van geleerd”, “Je wordt vanuit de transactionele analyse voortdurend aangemoedigd om patronen te zoeken, diepere lagen aan te boren en zelf oplossingen te vinden”, “Het gaat heel erg de diepte in. Je krijgt soms een stukje theorie, wat heel helpend is om het te begrijpen. En soms is het ook heel praktisch. Dan gaat het bijvoorbeeld over prioriteiten stellen en vergaderingen indelen. Tussen de sessies door kun je altijd contact opnemen” en “Het zijn pittige gesprekken. Geen onderwerp is te gek. Ik heb privé ook veel meegemaakt. Dat speelt een grote rol in mijn werk. Dat wordt allemaal meegenomen.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Het is één keer voorgekomen dat ik op een afspraak kwam en toen bleek dat er minder tijd was dan afgesproken. Het moest haastig. Dat vond ik niet prettig en ik heb dat ook uitgesproken.”

### **Coaches**

Allen kennen aan de coaches een score ‘zeer tevreden’ toe. Men is lovend over hun zorgvuldigheid, ervaring en deskundigheid: “Het contact met de coach is prettig. Hij bereidt zich goed voor. Zijn benadering is heel positief, helpend en prettig”, “Ik vertel mijn levensverhaal en hij maakt aan de hand van voorbeelden duidelijk wat er aan de hand is”, “Mijn coach is heel zorgvuldig. Hij luistert goed. Hij heeft veel relevante kennis. Die kan hij op het juiste moment inzetten. Hij verwijst naar literatuur en instrumenten die ik zou kunnen gebruiken”, “De coach houdt goed de rode draad vast. Hij heeft behoorlijk wat levenservaring. Hij is super integer. Ik heb veel vertrouwen in hem” en “De coach is psycholoog op werkgebied. Hij luistert goed, vraagt door, zet aan het denken.” In veel gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste coaches. Men vindt dat de coaches een juiste balans houden tussen confrontatie en respect, en tussen professionele afstand en betrokkenheid. Enkele reacties: “We kennen elkaar al zo lang. We hebben een goede band. Toch blijft er altijd voldoende afstand en objectiviteit”, “Het voordeel is dat de coach mij kent vanuit de school waar ik toen werkte. Hij kent mijn valkuilen en kwaliteiten en weet een beetje welke kant hij uit moet met bepaalde vragen. Ik ga altijd weg met het idee dat er een andere manier is”, “De coach kan kritisch en confronterend zijn, maar hij doet het altijd vanuit respect voor mijn kunnen”, “Mijn coach denkt mee maar zet mij op de goede manier op mijn plaats. Hij doet het respectvol en maakt het behapbaar” en “Hij heeft een luisterend oor maar houdt mij ook de spiegel voor. Ik krijg goede handvatten.”

### Afronding

Vier van de vijf referenten die de afronding een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Er wordt één score 'twee' gegeven. De helft van de referenten onthoudt zich van het geven van een oordeel. In hun situatie is het traject nog niet definitief afgerond. Er kan op enig moment weer gebruik worden gemaakt van de coaching: "Ik ben gestart in een nieuwe functie en ga opnieuw coaching nemen" en "We houden de coaching aan voor momenten dat het nodig is." De wijze van afronden is afhankelijk van de behoeften van de kandidaat of het team. Een referent: "De afronding is niet standaard. Dat vind ik er juist zo goed aan. Ze kijken wat er nodig is. Soms is dat een formeel gesprek met een leidinggevende en de coach. Bij een heel persoonlijk traject gaat het er minder formeel aan toe." Anderen voegen toe: "Er wordt goed doorgevraagd naar wat je ervan hebt gevonden" en "Ze luisteren goed naar onze feedback." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Er is niet echt ingegaan op mijn opmerking over het inkorten van een sessie, laat staat dat mij een vervangende sessie is aangeboden." Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de nazorg: "Ze zijn altijd nog bereid om wat hulp te bieden" en "Ik heb hen nog een mailtje gestuurd met wat vragen. Je krijgt keurig antwoord en de kassa gaat niet meteen rinkelen." Over het resultaat is men in meerderheid enthousiast: "De medewerkers komen positief terug", "Ik liep tegen bepaalde problemen aan in mijn werksituatie. Daar is dankzij de coaching beweging in gekomen. Ik ben mij meer bewust van hoe ik communiceer. Ik voel mij veiliger", "Ik ben helder gaan zien wanneer ik weer in de verdedigingsmodus ga", "Ik heb geleerd hoe ik toch nog iets kan ondernemen als ik dacht dat mijn rol al was uitgespeeld", "Ik heb mijzelf echt leren kennen en handvatten gekregen om als schooldirecteur goed te functioneren", "Het heeft tot een switch in mijn carrière geleid", "Het helpt mij in mijn dagelijks werk, maar ook als mens" en "Ik kan mijn eigen patronen nu herkennen en maatregelen nemen: vragen naar de intenties van mensen, vanuit rust handelen, afstand nemen. Ik weet wat ik moet doen."

### Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen allen (zeer) tevreden. Men is te spreken over de accuratesse, de facturering en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. "De offertes, facturen en rapporten komen netjes op tijd. Je krijgt snel antwoord", "Als ik een vraag heb, word ik meteen teruggebeld. Ook op mijn mails reageren ze vlot", "Ik hoef nooit ergens achteraan te gaan of te wachten. Er zitten geen fouten in de facturen" en "Voor zover ik weet loopt alles goed. Ze houden zich keurig aan de afspraken." 5d Toont zich naar de mening van de referenten flexibel en coulant: "Soms is het eerder klaar en dat is ook goed. Als het halverwege een sessie niet klikt, dan wordt er van coach gewisseld zonder dat dat in rekening wordt gebracht" en "Omdat ik wegging uit mijn functie brak ik het traject eerder af. De resterende sessies zijn niet gefactureerd."

### Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer kennen allen die er een oordeel over geven een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Meerderen geven aan dat zij zo nu en dan een nieuwsbrief ontvangen of 5d volgen op de sociale media. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon in de vorm van een coach. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "We volgen hen op LinkedIn", "Ze sturen nieuwsbrieven en we weten hen prima te vinden", "Onze vaste coach is altijd bereikbaar", "Toen ik deze nieuwe baan had, kreeg ik meteen een vriendelijk mailtje", "Je kunt altijd even bellen of mailen om te sparren" en "De coach belt op gezette tijden hoe het gaat. De frequentie waarmee hij dit doet is goed." Een enkeling merkt weinig tot niets van relatiebeheer, maar zegt daar ook geen behoefte aan te hebben.

### Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die op dit onderdeel een score toekennen goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding: "De prijs-kwaliteitverhouding is heel netjes", "Ze zijn niet overdreven duur", "Bij de meeste bureaus vragen ze deze prijs", "Wat ze ook vragen, het is het dubbel en dwars waard" en "Volgens mij is het marktconform en krijg ik waar voor mijn geld." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Dit soort zaken kost in de basis een vermogen. Er vloeit een heleboel geld naartoe. Het is wel marktconform, maar ik vind alle prijzen te hoog." Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de coachtrajecten van 5d. Als sterke kant van het bureau noemt men veelal de resultaatvolle aanpak: "Je leert patronen ontdekken en krijgt veel zicht op je eigen handelen. Op een gegeven moment kun je dat steeds beter sturen", "Ik stuur er vaak mensen naartoe, maar ik ben zelf ook een keer door hen gecoacht. Ik heb het gevoel dat ze iemand echt kunnen helpen. Ze laten je zelf de oplossing vinden door het inzichtelijk te maken. Ze sturen niet, maar maken je bewust" en "Wat goed werkt, is dat ze theoretische inzichten en praktische tips combineren. Het is een functionele benadering. Geen gewroet meer in het verleden, geen herbeleven van pijnlijke ervaringen maar praktische tips en handvatten voor het hier en nu. Het is super mensgericht. Hier heb ik echt iets aan gehad." Ook de kwaliteit van de coaches wordt aangemerkt als een groot pluspunt van 5d: "De coach heeft echt enorm veel kennis en ervaring. Hij vond niets gek van mij", "De coach is in staat om altijd de juiste interventie te kiezen uit het heel brede palet wat hem ter beschikking staat" en "De coaches zijn zeer to the point. Ze spreken echt uit waarover het gaat, maar altijd met respect en mededogen. Een perfecte balans!" Verder voegt men nog toe: "Bij 5d zijn ze echt geïnteresseerd in jou. Ze hebben geen vooropgesteld beeld. De dansvloer ligt open", "5d is voor mij een fijn plekje net buiten de persoonlijke periferie. Het ademt een huiselijke sfeer uit. Ik ga er weg met dingen waarmee ik iets kan. Het geeft mij rust", "Wij hebben weleens andere coaching-bureaus geprobeerd maar dat eindigde steeds in een teleurstelling" en "Een sterk punt van 5d is dat ze af en toe de tijd nemen om stil te staan bij hoe ze verder willen, bij hun eigen scholing. Ze hebben een lerende houding. Dat geeft een open sfeer aan het gesprek. Je hebt niet het idee dat je met iemand praat die de wijsheid in pacht heeft." Allen tonen zich desgevraagd bereid om de coachtrajecten van 5d aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②			10%	40%	30%
Accommodatie③				10%	
Natraject④			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer		10%	10%	10%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Negen van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van 5d coaching-training-advies (hierna 5d te noemen) geeft aan al langere tijd ervaring te hebben met het bureau. Enkel vertellen: "Ik ken hen nog van vroeger toen ik op een andere school werkte", "We werken al heel lang samen. Als dingen binnen een vakgroep niet helemaal lekker lopen of niet uitgesproken worden, bel ik hen. Ik weet dat wat zij doen altijd goed is" en "Ik ben al jaren bij hen voor coaching. Ik zat ooit hyperventilerend in vergaderingen. Na een succesvol coachtraject heb ik er zelf twee opleidingen gedaan. Een maatwerkopleiding was een logische vervolgstap." Bij anderen is de samenwerking van recenter datum. Enkel lichten hun keuze voor 5d als volgt toe: "Onze HR afdeling had enorm goede ervaringen met hen. Zij kijken vanuit het systemische. Zeker in de fase waarin ons team toen zat, was dat voor ons een heel mooie benadering" en "We hebben een aantal bureaus benaderd. Met 5d klikte het meteen ontzettend goed. Ze waren heel anticiperend op hoe wij het wilden en gaven duidelijk terug wat ze voor ons konden betekenen. Ze hebben het fantastisch gedaan. Top!" Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een uitgebreide intake behoort tot de vaste gang van zaken. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever.

Enkelen vertellen: "Ik heb meestal contact met de uitvoerenden; twee vaste mensen. Zij doen de voorgesprekken. Er wordt goed naar mij geluisterd", "Het was heel prettig. Ze nemen de tijd om uitgebreid wensen en doelen in kaart te brengen" en "Er is uitvoerig met mij en twee mensen van de sectie besproken wat er nodig was om het maximale eruit te halen." Ook met anderen binnen de organisatie is er indien gewenst vooroverleg. Een referent: "Het is goed voorbereid via een klankbordgroep met mensen vanuit het team. Daarin zaten ook mensen die een beetje in de weerstand zaten. Door daarvoor aandacht voor te hebben, creëert 5d een heel leuke dag."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede weergave van wat er in het voortraject is besproken. Een referent: "Het programma was helemaal afgestemd op onze wensen. We herkenden ons er volledig in." Hoewel er in de meeste gevallen niet veel aan het concept hoeft te worden bijgeschaafd, is er voldoende gelegenheid voor aanpassingen: "Het concept was in grote lijnen meteen goed. We hebben in overleg alleen nog een beetje gefinetuned", "Het is nog een paar keer heen en weer gegaan, maar er waren zeker geen grote punten" en "Wat ik zo sterk aan hen vind, is dat zij meteen de essentie pakken." De financiële kant van de zaak is helder. Er zijn op dit punt geen onduidelijkheden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn allen positief. Het interactief gehalte, de opbouw en de diepgang roepen tevreden reacties op. Men ervaart voldoende afwisseling in werkvormen, praktijkgerichtheid en balans tussen theorie en praktijk. Enkele reacties: "Het is goed opgebouwd. Het begint met het geven van complimenten, wat een beetje ontspanning brengt. Dan zijn er andere leuke interactieve oefeningen. Het is heel afwisselend", "In de ochtend gaat het de diepte in, bijvoorbeeld over hoe men zich ergert. In de middag wordt het weer opgebouwd en worden er nieuwe afspraken gemaakt", "We hebben onder andere gewerkt met kaartjes. Als je in groepjes uiteengaat, blijkt je naderhand met zijn allen best wel hetzelfde idee te hebben", "Ze helpen ons goed met het geven van feedback, hoe je doorvraagt, een boodschap geeft of een lastig gesprek voert met ouders" en "We wilden als nieuw team onze samenwerking verkennen. We zijn door middel van intervisie, praten en rollenspellen goed op gang geholpen om onze verwachtingen naar elkaar uit te spreken." Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: "Mijn ervaring is dat je met deze mensen goed kunt overleggen wat je zelf wilt. Ze leveren werk op maat", "Er wordt goed geïnventariseerd welke thema's er spelen" en "Wij hebben een dynamische werkomgeving. Er gebeurde steeds heel veel. Wat we besproken hing af van wat er bij ons leefde." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Een referent ter illustratie: "Er wordt standaard na elke sessie geëvalueerd. We moesten nog wat sleutelen aan de agenda omdat de deelnemers het anders wilden. Daar was alle ruimte voor."

### **Opleiders**

Aan de opleiders kennen alle referenten de hoogst mogelijke score toe. Ze worden omschreven als professioneel, deskundig en zorgvuldig. Men prijst hen om hun kennis, kunde, analytisch vermogen en persoonlijke kwaliteiten. Men zegt: "De trainer geeft rust en duidelijkheid. Hij heeft ontzettend veel kennis van zaken. Hij denkt flexibel en wijst je op paden waar je zelf niet aan gedacht had. Hij heeft ons meer dan eens voor dingen behoed", "De trainer voelt ieder team en iedere persoon aan. Hij heeft oprechte belangstelling. Hij luistert echt heel goed. Hij filtert precies de belangrijke dingen eruit en geeft die terug op een manier die zowel mild als spiegelend is", "De trainer weet op precies het juiste moment de juiste vraag te stellen. Wat dan boven komt drijven vertaalt hij constructief. Heel fijn voor de teamleden!" en "De trainer kon goed luisteren en analyseren. Hij wist met de stroom mee te gaan zonder te ver af te dwalen. Hij had een heel fijne aanwezigheid en manier van doen. Hij zette een veilige sfeer neer, waardoor mensen zich durfden uit te spreken." In veel situaties werken twee opleiders bij de training samen; dit altijd tot tevredenheid van de opdrachtgever. Ter toelichting: "Doordat ze met zijn tweeën zijn, is het behapbaar. Ze vullen elkaar aan of nemen het van elkaar over" en "De een pakt een heel andere kleur dan de ander. Ze zijn ze complementair. Daarmee tackel je de hele groep."

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept bij zeven van de acht referenten die hun mening erover uitspreken, tevreden tot zeer tevreden reacties op. Eén referent geeft een score 'drie'. Het materiaal bestaat voornamelijk uit hand-outs en boekjes. Enkele (zeer) tevreden referenten: "We kregen een klein boekje over drivers en een blad met valkuilen en pluspunten", "We hebben papers en verwijzingen naar literatuur gekregen", "Er waren PowerPointpresentaties en er was een klapper met technieken en dingen om nog eens terug te halen", "We hebben gewerkt met kaartjes om onze waarden duidelijk te krijgen" en "Het materiaal was supermooi. Het bestond uit PowerPointpresentaties en inhoudelijke artikelen die we allemaal weer kunnen gebruiken voor onze eigen trainingen. Wat er zo goed aan is, is dat het gedoseerd is. Geen dikke readers. Alles ter zake en precies goed." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze zijn meer van het praktische. Het materiaal speelt niet zo'n grote rol en is inhoudelijk niet van heel hoog niveau. We krijgen een klappertje met dingetjes. Ze sturen geen PowerPoint toe." Twee van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe omdat er nauwelijks sprake is van materiaal, of bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Negen van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is geweest van online- of in-company opleidingen. De enige referent die wel een oordeel kan geven over de accommodatie toont zich tevreden en zegt: "Het was een heel gaaf pand in Delft, in een wijk met monumentale arbeiderswoningen. Je moet er wel betaald parkeren, maar daarvoor hebben ze een goede regeling. De lunch was compleet verzorgd en goed."

### **Natraject**

Over het natraject zijn allen die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. Er wordt één score 'drie' gegeven. Een referent geeft geen oordeel omdat het traject nog niet is afgerond. In de meeste gevallen is er sprake van een eindevaluatie. Enkele zeggen ieder: "We hebben direct na afloop met de trainer geëvalueerd", "Er is goed naar onze feedback geluisterd" en "Wat er in de evaluatie ter sprake komt wordt de volgende keer meegenomen." Over nazorg en opvolging is men tevreden: "Er is meestal wel iets van nazorg in de vorm van schoolbezoeken of bijvoorbeeld aanwezigheid bij onze vergaderingen", "Er zijn nog afspraken gemaakt voor individuele trajecten", "Eén van onze jaarcoördinatoren is de opleiding gaan doen" en "Als groep zijn we verbonden en we kunnen het weer oppakken als het nodig is. Het is afgerond maar niet dicht." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ze zouden wel meer tijd en energie in de evaluatie kunnen stoppen. Het is een beetje obligaat en niet structureel. Ik moet er zelf om vragen. Ik krijg bovendien geen terugkoppeling van de deelnemer-evaluaties." Gevraagd naar de resultaten van de trainingen reageert men enthousiast: "Ik zie dat mensen elkaar beter hebben leren kennen en dat het geven van feedback hen gemakkelijker afgaat", "Het is goed geweest om het op deze manier over integriteit te hebben. Via verbinding creëer je veiligheid, ruimte voor kwetsbaarheid en vertrouwen", "Mensen krijgen zicht op hun competenties. Je ziet gewoon dat de doelen die je hebt afgesproken, behaald worden", "We hebben elkaars kracht leren kennen. We zitten niet meer allemaal op ons eilandje. We staan meer open voor elkaar en voor het geheel", "De mensen komen er goed uit. Ze maken nog steeds gebruik van dingen die ze geleerd hebben, zoals het voorbereiden van vergaderingen" en "Ik ben heel blij met het resultaat. We zijn door diepe dalen gegaan, maar hebben het als constructief en positief ervaren."

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Hetzelfde geldt, over het geheel genomen, voor de accuratesse, de snelheid van handelen en de facturering. 5d houdt zich goed aan de afspraken. Enkele tevreden gestemden: "Ze reageren adequaat op mijn mailtjes, vragen en belletjes", "Ze doen wat ze beloven. Het materiaal komt snel en het wordt aangeleverd op de manier waarop wij dat willen", "Er wordt op tempo geageerd. De offerte is in orde en ook de facturen kloppen", "Als je iets afspreekt ligt het de volgende keer uitgewerkt in je mailbox" en "Afspraak is afspraak bij 5d." Degene die niet helemaal tevreden is geeft de volgende toelichting op zijn score: "Het is een kwetsbare organisatie. Het hangt op één persoon. Je merkt aan de traagheid van de facturering dat de administratie er een beetje bijkomt. Ze zouden er iemand voor in dienst moeten nemen."

### Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er één 'drie' en één 'twee' toegekend. Een enkeling geeft aan weleens een nieuwsbrief of mailing te ontvangen. Het persoonlijk contact wordt door de (zeer) tevreden gestemden als prettig en frequent genoeg ervaren. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ze benaderen ons nog steeds heel actief om te peilen hoe de stand van zaken is en of we nog uit de voeten kunnen", "Af en toe krijg ik een nieuwsbrief of een bericht over een middag die zij organiseren. Ze doen dit soort dingen zonder opdringerig te zijn", "Ze zijn heel prettig en integer. Ze geven bijvoorbeeld recht voor zijn raap aan dat online trainen niets voor ons is", "Ik had een verdrietige privésituatie. Dan staan ze klaar om te vragen of ze iets kunnen betekenen" en "Een collega van ons heeft nog veel contact met hen. Hij kan dilemma's bespreken waartegen wij aanlopen." Een aantal referenten hoort vrijwel niets van 5d, maar vindt dit geen bezwaar. Eén van hen ter illustratie: "Ik krijg geen nieuwsbrieven of telefoontjes. Ik vind dat niet zo erg. We weten hen wel te vinden." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ze zouden wat meer proactief kunnen zijn, bijvoorbeeld door mij zo nu en dan op passend aanbod te wijzen." Degene die een 'twee' geeft, geeft de volgende reden voor zijn score: "Ze nemen weinig initiatief tot contact. Het moet van mijn kant komen."

### Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "De prijs is pittig, maar de kwaliteit is top!", "Het levert genoeg op", "De prijs-kwaliteitverhouding is oké, zeker omdat er zoveel aandacht is geweest voor de voorbereiding", "De prijs is niet exorbitant en ik vind dat ze leveren" en "Het is prima. Je krijgt genoeg waar voor je geld." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe bij gebrek aan informatie.

### Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van 5d zijn alle referenten positief en kennen negen van de tien zelfs de hoogst mogelijke score toe. Gevraagd naar de sterke kanten van 5d prijst men het bureau allereerst om de kwaliteit van de trainers: "Ze hebben kennis van zaken, kunnen goed schakelen en hebben een luisterend oor", "Ze onderscheiden zich door actualiteit en kwaliteit", "Het zijn aardige mensen met de nodige kennis en ervaring die het op een goede manier doen", "De trainer is steengoed in het zoeken naar leidinggevende competenties bij mensen" en "Ze hebben aandacht voor de onderstroom. Als mensen zich niet veilig voelen moet er eerst verbinding komen, een gevoel van: 'We gaan het samen doen.' Zij breken het open. Zij zorgen ervoor dat mensen gaan praten en dat ze met een glimlach weggaan." Ook het maatwerkgehalte en de klantgerichte benadering geven aanleiding tot tevredenheid: "Ze levelen goed met het team. Ze kijken in welk proces de mensen zitten en sluiten daarop aan", "Ieder team is anders. Ze doen een goede intake. Ze nemen de tijd. Ze voelen iedereen in een team goed aan", "Elke onderwijsinstelling is eigenwijs. Zij vinden altijd een match", "Hun sterke kant is dat ze meedenken over de wensen van de kant en zich flexibel opstellen" en "Wij zijn er allergisch voor als mensen komen binnenvliegen en meteen gaan vertellen hoe het moet. 5d is aanwezig maar niet te veel op de voorgrond. Perfect!" Naast deze lovende woorden is er van een van de referenten ook een verbeterpunt: "Als ondernemers zie ik hen niet zoeken naar nieuwe producten. Onderwijs-technisch hebben ze nog niet zoveel expertise. Ze zouden dit kunnen uitbouwen. Ik denk dat zij daartoe in staat zijn. Er valt in het onderwijs heel veel te verdienen." Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij de maatwerkopleidingen van 5d zonder meer aanbevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma②				30%	50%
Uitvoering					100%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een deel van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van 5d geeft aan dat de eigen organisatie al langer zaken doet met het bureau. Enkelen vertellen: "Wij hebben meerdere trainingen bij hen afgenomen. Ze zijn heel prettig en professioneel", "Onze organisatie maakt heel veel gebruik van hun diensten", "Wij werkten al langere tijd met 5d samen voor individuele coaching van docenten. Zo ben ik met hun cursusaanbod in contact gekomen" en "Ik heb eerst via mijn werkgever deelgenomen aan een teamtraject bij 5d. Dat is heel goed bevallen. Vandaar dat ik zelf ook bij hen ben gaan kijken voor een opleiding." Een ander voegt nog toe: "Als scholengemeenschap zijn wij gekoppeld aan 5d. Tijdens de intake die ik had, bleek dat er nog andere interessante cursussen waren." Alle geïnterviewden zijn over het voortraject tevreden of zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. "Ik ben tevreden over de manier waarop zij steeds communiceerden over de coronasituatie", vertelt een referent. "Ik kreeg vlot een reactie", zegt een ander. In de meeste gevallen is er sprake van een persoonlijke intake waarin onder meer in kaart wordt gebracht wat de beste opleidingskeuze zou zijn.

Enkele referenten: “De trainer heeft goed doorgevraagd. Dat had ik ook echt nodig om scherp te krijgen welke opleiding bij mij paste. En hij had het nodig om mij goed te kunnen begeleiden in mijn proces”, “Ik heb een lang gesprek gehad over mijn motivatie en wat ik wilde leren. De trainer was behoorlijk kritisch. Hij liet mij niet zomaar toe, en dat vind ik heel goed” en “Ik wilde middle-management gaan doen maar uit de intake kwam iets heel anders. Ik ben daar achteraf erg blij mee.” De toezending van informatie en lesmateriaal verloopt naar wens. Een referent: “Je krijgt netjes en tijdig je spullen en je literatuur ter voorbereiding.”

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma, zoals het op de website te vinden is, zijn allen die een score toekennen tevreden tot zeer tevreden. Het geeft een voldoende gedetailleerd en realistisch beeld van de inhoud van de opleiding. Enkele reacties: “Het programma is inhoudelijk goed en prettig leesbaar. Het is overzichtelijk en toegankelijk. Het klopt met de praktijk”, “Het geeft een helder beeld van de opbouw en de verschillende onderwerpen” en “Ik heb de opleiding op basis van het programma gekozen. Het waren allemaal onderwerpen waarvan ik dacht: ‘Dit past bij mijn ontwikkeling.’ Het was heel duidelijk geschreven.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Twee referenten geven geen oordeel over het opleidingsprogramma bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Aan de uitvoering kennen allen de hoogst mogelijke score toe. Deze voldoet qua diepgang, interactief gehalte en afwisseling in werkvormen geheel aan de verwachtingen. Hetzelfde geldt voor de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk. Enkele referenten: “Ik had niet verwacht dat het zo op persoonlijke groei gericht zou zijn. Het ging veel verder en dieper dan alle andere trainingen die ik de afgelopen jaren heb gevolgd”, “De docenten doen het voor en dan word je meteen geactiveerd. Er wordt heel veel geoefend en feedback gegeven. Er worden leergroepjes gevormd en je hebt een oefen-coachee. Het is heel intensief en leerzaam”, “Er werd goed afgewisseld in werkvormen. Je praat, oefent, kijkt filmpjes. En -niet onbelangrijk- alles gaat met een lach”, “Je wordt actief aan het werk gezet in je leergroep. Je kon zelf cases inbrengen en kreeg flink wat huiswerk” en “Het is een mooie mix van literatuur en praktijk. Je krijgt een stukje theorie en dan zijn er oefeningen: sparren, gronden, de verbinding opzoeken, groepsbuilding.... Je krijgt veel tools om mee aan de slag te gaan.” Men beoordeelt de sfeer als veilig en open: “Je bouwt een vertrouwensband op waardoor je kunt groeien. Je laat ook je zwakke kanten zien. Je leert veel van elkaar”, “De sfeer is goed; je voelt je veilig om een stukje van jezelf te laten zien”, “Er wordt gezorgd voor een goed leerklimaat door op een positieve manier op leervragen in te haken” en “Er is ook gelegenheid om dingen aan te dragen die niet helemaal in het draaiboek passen.” Er is voldoende aandacht voor de individuele deelnemer en zijn leerdoelen: “Het is heel erg gericht op je persoonlijke situatie en de problemen die je zelf ervaart. Mede door de kleinschaligheid krijg je voldoende individuele aandacht. Je krijgt bovendien standaard twee individuele coaching sessies” en “Je wordt enorm goed gemonitord door de docenten. Je maakt steeds reflectieverslagen van je coachee-gesprekken. Alles wordt nagekeken en van commentaar voorzien. Desgewenst gaat de trainer er nog nader op in.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men omschrijft hen als deskundig, prettig en betrokken: “De trainers zijn heel erg op mensen, op de persoon. Naast dat het goede coaches zijn, zijn het ook uitstekende trainers”, “Ze zijn prettig, professioneel, positief en eerlijk. Je wordt goed achter de broek gezeten, maar het gaat op een prettige manier” en “Ze zijn open, direct en vriendelijk. Ze geven goede en zorgvuldige feedback.” Verder voegt men nog toe: “De trainer stimuleerde enorm de veilige sfeer in de groep, wat niet altijd makkelijk was”, “Ze houden merkbaar rekening met onze ontwikkelbehoeften” en “De trainer weet je in iedere situatie zover te krijgen dat je zelf een oplossing kunt vinden. Hij heeft voor iedereen veel persoonlijke aandacht. Dat houdt niet op bij de cursus zelf. Als er dingen zijn die spelen, ben je welkom om daarover advies te vragen.” In veel gevallen is er sprake van twee trainers: “De trainers vulden elkaar goed aan. Ze geven allebei iets persoonlijks mee”, “Het is altijd fijn om twee mensen te hebben om mee te sparren, met twee verschillende sterke kanten en invalshoeken” en “De een zit wat meer aan de spirituele kant en de ander aan de psychologische. Het is een mooi team.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit boeken, werkboeken en mappen. Het is naar de mening van de referenten bruikbaar van inhoud en passend bij de opleidingen. Enkele reacties: "Je ontvangt een werkboek met opdrachten en theorie. Er zijn blokjes over gesprekstechnieken, de drama driehoek en nog veel meer. Als je meer info wilt over een onderwerp hebben ze altijd wel tips" en "Je krijgt een cursusmap met alle stof die behandeld wordt en boekenlijsten. Het materiaal is aangepast aan de dingen die je in de les leert. De boeken waren goed, maar aan de reader heb ik het meest gehad." Het materiaal is goed als naslagwerk te gebruiken: "We kregen een reader, een klein boekje en een set theoriekaartjes die je erbij kunt pakken", "Het boek over transactionele analyse is heel praktisch. Ik kijk er nog vaak in" en "Er was een klein boekje bij om op zak te hebben en direct te gebruiken in praktijksituaties." Een referent voegt nog toe: "Het materiaal is mooi afgestemd. Je krijgt precies wat je nodig hebt en geen overbodige ballast." Eén geïnterviewde plaatst nog wel een kritische noot: "De presentatie in de map was wat onoverzichtelijk."

### **Accommodatie**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de accommodatie. Deze voldoet zowel qua ambiance als qua faciliteiten en bereikbaarheid ruimschoots aan de wensen. Enkele geven aan: "We hebben op twee verschillende locaties gezeten. Overal was voldoende ruimte om in groepjes te oefenen. De faciliteiten waren goed. De catering was geweldig. In de eerste locatie was er iemand die heel uitgebreid vegetarisch kookte, en in de tweede was er een biologisch restaurant", "De locaties waren goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Het lag in een mooi natuurgebied", "Het was in een oud klooster, een monumentaal pand behorend bij een inrichting. Het was een heel rustgevende en huiselijke omgeving" en "De locatie had een mooie balans tussen warm en zakelijk." Er wordt in voldoende mate rekening gehouden met corona. Een referent ter illustratie: "Ze hielden zich goed aan de coronamaatregelen qua afstand en ventilatie. De lunch werd netjes verpakt aangeboden. Als je niet aanwezig kon of wilde zijn, kon je online meedoen."

### **Natraject**

Voor het natraject geven alle referenten een score 'vier' of 'vijf'. De meeste opleidingen worden afgerond met een eindopdracht en/of presentatie. Als deze voldoende wordt bevonden ontvangt men een certificaat van deelname. De begeleiding wordt als goed ervaren. Enkele reacties: "Naast je tussentijdse verslagen schrijf je een persoonlijk statuut en krijg je een evaluatiegesprek over het traject met je coach", "Je moet een eindpresentatie doen over je portfolio. Dit moet je met een voldoende afronden om het certificaat te kunnen krijgen", "Er is veel ruimte voor eigen inbreng en je krijgt hele persoonlijke feedback. Het wordt goed begeleid" en "Bij het certificaat krijg je een klein verhaaltje. Ze geven op een kaartje je sterke punten. Dat is best een emotioneel gebeuren want je wordt als groep heel hecht." In de regel vindt er een eindevaluatie plaats. Een referent: "Er werd aan het einde van iedere module gevraagd naar onze mening." Over de resultaten van de trainingen zegt men: "De technieken die je leert zijn zeer toepasbaar", "Ondanks de groepssetting heeft het heel veel dingen die bij mij persoonlijk speelden duidelijk gemaakt", "Het was een goede aanzet om mezelf te blijven ontwikkelen" en "Ik heb meer zelfvertrouwen. Het heeft mij geholpen om conflictsituaties op te lossen." Verder zegt men: "Ik zie patronen om me heen, bij mijzelf, bij mijn studenten en bij iedereen. Ik heb handvatten gekregen om daarop in te spelen", "Ik werkte in een team waar het rommelde. Mijn observaties zijn veel professioneler nu. Dat helpt enorm. Ik pas het zowel in het individueel coachen als in het coachen van mijn team toe", "Het heeft mij als afdelingsleider veel gebracht, met name bij het zonder strijd aansturen van veranderingsprocessen" en "Ik heb mijn doelen bereikt. Ik heb inzicht gekregen in mijzelf als leidinggevende en kan de tools goed toepassen. De opzet is geslaagd."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn allen tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering levert geen problemen op. 5d komt afspraken stipt na. De communicatie is helder en zorgvuldig. Enkele reacties: "Ik kan hen altijd bereiken en krijg meteen antwoord", "Als je ze belt of mailt krijg je prompt een reactie. Ze zijn bovendien heel vriendelijk", "Ze zijn heel attent. Als je je verslagen niet op tijd inlevert, zitten ze er bovenop" en "5d is heel professioneel. De facturering is correct. Ze houden zich aan de afspraken. De informatie is duidelijk en ze gaan er zorgvuldig mee om. Je weet precies waaraan je toe bent."

**Relatiebeheer**

Alle referenten zijn goed te spreken over het relatiebeheer. Enkelen geven desgevraagd aan zo nu en dan mailing te ontvangen. Verder treft men 5d op sociale media. Men zegt onder meer: "Ik krijg mailtjes over vervolgcursussen en ik volg hen op Facebook", "Ze hebben een portal waar je theorie af kunt halen", "Ze laten wel iets van zich horen, bijvoorbeeld om je uit te nodigen voor een terugkomdag, maar vallen je niet onnodig lastig" en "Ik krijg nog regelmatig mail; heel gedegen en gericht. En met een prima frequentie. Ze zorgen dat het geen overkill wordt. Dat doen ze hartstikke goed." Een referent voegt nog toe: "Wij zijn momenteel bezig met het opzetten van een interne coachpool. We kunnen hen vragen stellen en er wordt aangeboden om met hen te videobellen om te kijken of ze iets voor ons kunnen betekenen. Dat stellen we erg op prijs."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij allen die er een score aan toekennen goedkeurende reacties op: "Ik vond het eerst vrij duur, maar het is het waard. Ze bieden echt kwaliteit. Ik heb er veel van geleerd en je bent coach als je klaar bent", "Ik moest het zelf betalen en dan is het best prijzig. Maar ik heb waar voor mijn geld gekregen" en "Ze hebben vaste tarieven. Het scheelt dat ze een eigen locatie hebben De prijs-kwaliteitverhouding is dik in orde." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn in zijn totaliteit tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van 5d. Ze zijn met name te spreken over de trainers: "Ze zijn super goed op hun vakgebied. Ze zorgen voor een open en prettige sfeer", "Zoveel kennis en knowhow! Ze kunnen bij alles aangeven hoe het werkt en hoe je dat kunt zien. Dat is smullen. Ik wou dat ik dat allemaal wist en kon!", "De trainer licht alles toe en gaat steeds na of het goed begrepen is", "Ze prikken overal feilloos doorheen. Je wordt enorm uitgedaagd. Je merkt dat ze het echt in de vingers hebben. Het is geen riedeltje dat ze afdraaien. Ze leggen steeds een link naar de terugkerende reflexen en maken het praktisch toepasbaar" en "De trainers zijn heel inspirerend. De trainers maken de opleiding met hun ervaring en vakkennis maar ook door de respectvolle manier waarop ze confronterend kunnen zijn. Heel waardevol!" Ook de grote mate van aandacht voor individuele ontwikkeling roept veel tevredenheid op: "Je krijgt goed inzicht in je eigen drijfveren en competenties. Bovendien krijg je praktische handvatten om met situaties om te gaan", "Het zit hem in de kleine dingen, zoals dat je even iets privé kunt vragen en dat ze dat voor je opzoeken" en "Het is erg op de persoon en op jouw proces gericht. Ze hebben goede voelsprietten hoe de deelnemers in elkaar steken en ze acteren daarop. Zo helpen ze je net even over dat drempeltje!" Allen tonen zich zonder meer genegen om de open opleidingen van 5d aan te bevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met 5d coaching-training-advies op 23-03-2022.

### Algemeen

5d Training.Coaching.Advies (hierna: 5d) is opgericht in 2009 en begeleidt mensen en organisaties (individueel en in teamverband) in hun ontwikkeling door middel van training, coaching en opleidingen. De activiteiten van het bureau zijn gericht op het bieden van hulp en ondersteuning bij de implementatie van veranderingsprocessen, het verbeteren van het functioneren van teams en het vergroten van persoonlijk leiderschap. 5d biedt concrete handvatten voor professionele communicatie en zorgt voor een strakke procesbegeleiding. Altijd op een respectvolle, diepgaande manier en met oog voor de individuele groei van teamleden. Waardoor organisaties, individuen en teams grote stappen zetten richting een professionele cultuur, waarin mensen eigenaarschap hebben en waar vanuit verbinding open en effectief wordt samengewerkt aan de organisatiedoelen. Voorts kan 5d worden ingezet voor interim management. 5d werkt vanuit de vestigingen Delft en Heiloo en binnenkort ook Arnhem.

### Kwaliteit

5d heeft kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel staan. Haar coaches/trainers kenmerken zich door een hoge mate van betrokkenheid, authenticiteit, professionaliteit en creativiteit. Het team bestaat uit een zestal trainers/coaches in vaste dienst. Daarnaast wordt er met een vast team van ongeveer zes free lancers samengewerkt; elk met haar/zijn eigen expertise. Alle trainers/coaches worden door 5d zelf opgeleid. Zij beheersen de instrumenten door en door. Voorts beschikt men over brede ervaring in het werkveld en toont men een ruime mate aan betrokkenheid bij opdrachtgevers en deelnemers. Regelmatig vinden er trainingsbijeenkomsten plaats en worden er intervisie- en supervisie bijeenkomsten georganiseerd. De kwaliteit van de werkzaamheden wordt zorgvuldig gemonitord met behulp van evaluatieformulieren die speciaal voor de verschillende trajecten zijn ontworpen, en door contact met de opdrachtgevers. De trajecten kenmerken zich door de goede aansluiting bij de (persoonlijke) leer- of ontwikkelingsvragen. 5d werkt onder andere met de theoretische concepten van de Transactionele Analyse, NLP, Systemisch werken (opstellingen) en Schaduwwerk.

### Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-pandemie zijn intrede heeft gedaan, heeft 5d een snelle omschakeling naar online leren weten te maken. Er is een online leeromgeving ontwikkeld met allerlei filmpjes op diverse onderwerpen, alsook met trainings- en oefenmateriaal. Diverse trainingen worden thans op drie manieren aangeboden: (1) online, (2) online met coaching en intervisiebijeenkomsten, of (3) hybride: met een klassikale vorm nadat het online gedeelte is afgerond. Het trainingsaanbod is voorts uitgebreid met een nieuwe training "Arts als coach". Met deze geaccrediteerde opleiding heeft 5d een nieuwe doelgroep aangeboord.

Op basis van de uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van 5d coaching.training.opleidingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

5d profileert zich onder meer op social media en heeft vooral kennis en ervaring binnen de werkvelden onderwijs, zorg (artsen), overheidsinstanties als gemeenten, waterschappen, ggd, brandweer en andere non-profitorganisaties. Maar ook het bedrijfsleven heeft zijn weg naar 5d weten te vinden. De uitgevoerde opdrachten kenmerken zich door een goede aansluiting bij de vraagbehoefte uit de markt en de specifieke leervragen van opdrachtgevers of individuen. Maar vooral de kwaliteiten van de coaches/trainers die men onder meer typeert als "persoonsgericht", "inspirerend", "belangstellend" en "deskundig", "zorgvuldig" en "professioneel", maken dat veel klanten een blijvende samenwerking met hen zijn aangegaan.

## 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](http://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