

Klanttevredenheidsonderzoek

ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn

09-01-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.....	1
2. STICHTING CEDEO.....	1
3. VOORWAARDEN VOOR DEELNAME AAN HET ONDERZOEK.....	1
4. HET ONDERZOEK.....	1
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACH.....	2
BEZOEKVERSLAG	5
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	6

1. Voorwoord

Sinds een aantal jaren kent Nederland een groeiend aantal personen dat zich als coach onder de aandacht van diverse bedrijven en organisaties brengt. Aan de uitoefening van het beroep van coach zijn geen wettelijke vereisten gesteld waardoor de markt vrij toegankelijk is voor eenieder die meent over voldoende kwalificaties te beschikken om coachingsactiviteiten te kunnen verrichten.

Om te werken aan de professionaliteit van de beroepsgroep, het imago van de professionele coach onbezoedeld te houden, en potentiële klanten houvast te bieden bij het selecteren van een coach, wenst de ST!R een register aan te leggen met professionals die aantoonbaar beschikken over vereiste competenties en die prestaties neerzetten die hoog gewaardeerd worden door hun klanten/opdrachtgevers. Om die waardering in kaart te brengen is contact gezocht met Cedeo. Cedeo is een onafhankelijke specialist op het terrein van klanttevredenheidsonderzoeken en beschikt over een procedure die leidt tot de 'Cedeo-erkenning voor Coaching'. Deze procedure is bewerkt en meer toegesneden op persoonscertificering leidend tot het predikaat 'Cedeo/SC-Erkend Coach'.

2. Stichting Cedeo

De werkzaamheden die worden verricht door Cedeo geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo. De Stichting kent een Stichtingsbestuur dat louter bestaat uit HR-verantwoordelijken.

3. Voorwaarden voor deelname aan het onderzoek

De volgende eisen worden aan de coach gesteld:

- Een *externe* coach heeft het afgelopen jaar minimaal 10 coachingstrajecten verzorgd bij minimaal 3 organisaties.
Een *interne* coach heeft minimaal 10 coachingstrajecten verzorgd voor minimaal 3 opdrachtgevers binnen zijn/haar organisatie.
- Maximaal 4 van de 10 coachingstrajecten zijn groepstrajecten.
- De coach heeft zich aangemeld bij de ST!R
- De coach heeft een GITP-assessment doorlopen waarvan de uitkomst positief is.

4. Het onderzoek

Cedeo zal een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren met een steekproefgrootte van 5 coachingstrajecten waarbij maximaal 10 referenten worden benaderd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de afnemende klant (degene die gecoacht is) en de betalende/opdrachtgevende klant. Uitgangspunt is dat beiden bij het onderzoek worden betrokken. Indien de afnemende klant tevens betalende/opdrachtgevende klant is, wordt alleen hij betrokken in het onderzoek.

De referenten worden tijdens het onderzoek telefonisch benaderd met een reeks gerichte vragen over de kwaliteit van de coach. De antwoorden bieden zicht op de tevredenheid bij de opdrachtgevers over zowel de kwaliteit van het coachingstraject als de gehele samenwerkingsrelatie. Een precieze invulling van de vragen kan niet gegeven worden omdat Cedeo een semi-gestructureerd interview afneemt. Daarmee wordt recht gedaan aan de per coach verschillende werkwijze en expertise.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coach

Aantal referenten ondervraagd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	66%
Offerte				33%	66%
Uitvoering Coachtraject					100%
Coach					100%
Afronding②					50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③					66%
Prijs-kwaliteitverhouding				33%	66%
Tevredenheid coachtraject totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op de afronding
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de coachingstrajecten zoals die recentelijk zijn uitgevoerd door Marlène Ruigrok - Van Houtum, die opereert onder de handelsnaam Marlijn Coaching, Advies en Erkend Opleiden B.V. De meeste referenten voor dit onderzoek kenden mevrouw Ruigrok al langer en hadden eerder goede ervaringen opgedaan met haar als coach. Twee referenten hebben onlangs voor het eerst met haar gewerkt. Eén van hen koos voor een samenwerkingstraject met mevrouw Ruigrok omdat het tijdens de eerste ontmoeting goed klikte en de tweede omdat een van zijn medewerkers haar kende en graag door haar gecoacht wilde worden. Twee van de referenten nemen deel aan dit onderzoek vanuit hun rol als opdrachtgever, terwijl de overige vier opdrachtgever en coachee in één zijn geweest. De trajecten met drie van de laatst genoemden zijn op informele wijze tot stand gekomen: mevrouw Ruigrok en de referent raakten in een persoonlijk gesprek en gaandeweg bleek dat de referent haar hulp kon gebruiken, waarop is afgesproken om een of meer vervolgesprekken te hebben. De vierde vertelt over het voortraject: "Ze wist al wat er speelde omdat we elkaar kenden, maar ze heeft zich verder verdiept in onze markt en onze concullega 's en mijn motivatie en doelstelling met het bedrijf. We hebben samen ook heldere doelstellingen geformuleerd."

De twee opdrachtgevers melden dat mevrouw Ruigrok een intakegesprek heeft gevoerd met de coachee en met andere betrokkenen, zoals de directeur en de HR-functionaris. Daarbij heeft zij goed geluisterd, doorgevraagd en meegedacht over een heldere doelstelling. Bovendien is er op gelet op of het klikte tussen coach en coachee. Alle respondenten zijn tevreden over het voortraject; tweederde is hierover zelfs zeer tevreden.

Offerte

Ook dit onderdeel stemt de referenten overwegend zeer tevreden. Twee van hen geven aan dat de zakelijke afspraken op informele wijze mondeling en in onderling vertrouwen zijn gemaakt; geen van beide partijen had daarbij behoefte aan een schriftelijke neerslag. De overige referenten spreken van een voorstel op schrift met een heldere offerte, waarin de inhoud van de voorbereidende gesprekken goed naar voren kwam. "Het voorstel raakte volledig de essentie" en "Ik was verrast door haar gedegen aanpak; ze heeft een heel plan opgesteld en dat met ons besproken", zeggen twee van hen. Een derde voegt daar aan toe: "De offerte was helemaal uitgesplitst en er stond ook duidelijk in dat zij eerst contact zou opnemen als zou blijken dat er extra kosten gemaakt zouden moeten worden door verlenging van het traject."

Uitvoering Coachtraject

De respondenten zijn zonder uitzondering enthousiast over de manier waarop mevrouw Ruigrok de coaching heeft uitgevoerd. In veel gevallen was het effect zelfs boven verwachting. Een opdrachtgever zegt: "Ik heb heel veel positieve feedback van de coachee gehad en ook ik zie zeker een ontwikkeling: hij heeft echt een stuk persoonlijke groei doorgemaakt." Men geeft aan dat mevrouw Ruigrok een goede balans en afwisseling tussen theorie en praktijk wist te hanteren. "Ze schept een theoretisch kader met een goede praktische toepasbaarheid" en "Ze maakt veelvuldig gebruik van allerlei methodieken en modellen en die zijn altijd praktisch toe te passen en inzicht vergrotend", wordt bijvoorbeeld gezegd. Voorts was er steeds alle ruimte voor het bespreken van praktijkcasussen en kregen de coachees huiswerkopdrachten mee om in de praktijk uit te voeren, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken. Met de coachees stemde mevrouw gedurende de bijeenkomsten af wat naar wens verliep en wat niet en hoe de vorderingen waren. Met de opdrachtgevers had zij één of twee tussentijdse evaluatiegesprekken in het bijzijn van de coachee.

Coach

Ook over haar inhoudelijke en coachende kwaliteiten zijn alle respondenten zeer lovend. Men vindt mevrouw Ruigrok enthousiast, warm, betrokken, empathisch, authentiek, persoonlijk, vakbekwaam en theoretisch goed onderlegd, en men waardeert haar vermogen om goed te luisteren, snel tot de kern van de problematiek door te dringen, mensen aan het denken te zetten, bij iedereen de juiste ingang te vinden en met invoelingsvermogen te confronteren, daarmee de coachee in beweging krijgend. Ter aanvulling en illustratie nog enkele uitspraken van referenten: "Ik heb zelf veel met coaching te maken gehad; vaak zie je dan dat de aanpak meer een trucje is dan gebaseerd op persoonlijk gedragen vaardigheden, zoals dat bij Marlène wel het geval is. Zij heeft zoveel gezien en is zo oprecht geïnteresseerd; ze doet het echt met hart en ziel", "Iedere keer verbaast het me weer dat ze iets zegt waardoor ik eerst even van mijn stuk gebracht ben en daarna denk: 'Verrek zeg, wat een eyeopener!'", "Ze toetst tussendoor steeds of haar waarneming klopt en maakt dan een doorvertaling; ze helpt je je oogkleppen af te doen" en "Ze heeft ook zoveel kennis paraat, zowel op het persoonlijke als op het zakelijke vlak - bijvoorbeeld wat betreft de arbeidsmarkt, het opstellen van een goed CV en het afnemen van een persoonlijkheidstest." Alle respondenten beamen dat mevrouw Ruigrok de coachees goed heeft gestimuleerd om te reflecteren op hun eigen gedrag.

Afronding

De helft van de referenten geeft aan dat het besproken traject nog loopt, waardoor zij geen oordeel kunnen geven over dit onderdeel. De andere helft is zeer tevreden over het natraject. "Ter afronding hadden we een driegesprek met coach, coachee en mijzelf als opdrachtgever; daarbij kreeg ik met instemming van de coachee ook een uitgebreid verslag van het traject, dat is echt mooi om te lezen", zegt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Een coachee vertelt: "Mevrouw Ruigrok heeft me allerlei handvatten meegegeven en onlangs hebben we weer een gesprek gehad. In die zin is het traject eigenlijk niet afgelopen; als het nodig is hebben we gewoon weer een gesprek." Ook andere referenten geven aan dat ze altijd mogen bellen met vragen, of om een nieuwe afspraak te maken.

Organisatie en Administratie

Wat betreft de manier waarop mevrouw Ruigrok de trajecten heeft georganiseerd en geadmineistreerd zijn de referenten goed tot zeer goed te spreken. “Ze pakt dat professioneel aan”, vindt een opdrachtgever. Men vindt in het algemeen dat zij goed te bereiken is, in de zin dat ze tijdig reageert op e-mail- en voicemailberichten. “Ik kan haar dag en nacht bereiken”, vertelt een gecoachte referent. “Ik merk wel dat ze een volle agenda heeft, maar de afspraken haalt ze allemaal netjes. Soms is ze lastig bereikbaar, maar als ik haar voicemail inspreek dan reageert ze binnen maximaal twee dagen”, zegt een tweede. Ook de overige referenten vinden dat mevrouw Ruigrok de gemaakte afspraken goed nakomt en zich bovendien flexibel en klantgericht opstelt. Een referent tekent nog aan dat ze haar facturatie heeft uitbesteed en dat daarmee wel eens iets niet goed gaat, maar hij zegt er bij dat het wel altijd snel is opgelost. Voor zover ze dat hebben meegemaakt vinden de respondenten dat mevrouw Ruigrok open staat voor feedback en daar ook wat mee doet.

Relatiebeheer

Twee referenten kennen mevrouw Ruigrok nog te kort om zich een beeld te kunnen hebben gevormd over haar relatiebeheer. De rest is zeer tevreden over de manier waarop zij de relatie met hen onderhoudt. “Als we elkaar toevallig ontmoeten dan praten we kort bij” en “We komen elkaar geregeld tegen en zo houden we contact; als ik iemand nodig heb dan weet ik haar te vinden”, vertellen twee gecoachte referenten. Een opdrachtgever meldt: “Af en toe belt ze en dat gaat op een heel natuurlijke manier, want ze is een spontaan en oprecht mens.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Tweederde van de respondenten is zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de afgenomen coachingstrajecten en eenderde is tevreden hierover. “Het traject is echt goed geweest, het was de prijs meer dan waard”, zegt een referent en anderen zeggen iets in diezelfde trant.

Tevredenheid coachtraject totaal

Al met al zijn de respondenten zonder uitzondering enthousiast over de onlangs door mevrouw Ruigrok verzorgde coachingstrajecten. Allen geven zij aan dat het doel dat zij voor ogen hadden is bereikt of, voor zover de trajecten nog lopen, dat zij de resultaten van de coaching al terugzien in de praktijk. Als grootste kracht van mevrouw Ruigrok zien zij haar “ongekende kwaliteit en scherpzinnigheid”, “informele benadering en luisterend oor”, “positief kritische houding” en “humor en enthousiasme”. De meeste respondenten noemen hier nog dat mevrouw Ruigrok niet terughoudend is met confronteren, maar dit goed weet te doseren en toe te snijden op de betreffende persoon. Als enige tekent een referent nog aan: “Ze is bovenmatig intelligent en haar gedachten gaan erg snel; soms is ze daardoor moeilijk te volgen.” Alle respondenten tenslotte laten weten dat ze mevrouw Ruigrok als coach zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met ir. Marlène Ruigrok van Houtum, Marlijn op 09-01-2015.

Algemeen

Marlijn Coaching, Advies en Erkend Opleiden B.V. is het bureau van Marlène Ruigrok-van Houtum (hierna te noemen mevrouw Ruigrok). Zij is inmiddels met haar bureau al vijftien jaar actief, onder andere als coach. De coachingstrajecten omvatten naast personal coaching ook executive coaching, organisatie- en teamcoaching. Op basis van de vele opleidingen op diverse vakgebieden die mevrouw Ruigrok gedurende haar loopbaan heeft gevolgd beschikt zij over uitgebreide kennis en ervaring. Na de Universiteit van Wageningen, waar zij levensmiddelentechnologie, in combinatie met bedrijfskunde, marktkunde, wiskunde en proceskunde studeerde, is mevrouw Ruigrok gaan werken als respectievelijk productieleider, logistiek manager en resource manager bij diverse ondernemingen. Verbreding van kennis en ervaring met de marktontwikkelingen werd opgedaan in de praktijk. Met het oog op verdere verdieping volgde mevrouw Ruigrok een breed scala aan opleidingen, recentelijk onder andere de Mastercourse Ericksoniaanse Methodieken en Kort Oplossingsgerichte Methoden. Praktijkkennis werd in de afgelopen jaren opgedaan door het werken als coach, organisatieadviseur en trainer. Mevrouw Ruigrok ziet persoonlijke ontwikkeling als een carroussel; wil je jezelf echt ontwikkelen dan komen onderwerpen als communicatie en assertiviteit, creativiteit, leiderschap, doelen en prioriteiten stellen, en persoonlijke effectiviteit vanzelf een keer aan bod. De volgorde en intensiteit van de onderwerpen zijn natuurlijk sterk persoonsafhankelijk. Als coach beschikt mevrouw Ruigrok over een breed scala aan kwalificaties, zoals ook duidelijk naar voren komt in het Cedeo-onderzoek. Eén daarvan is confronteren door te lachen: in de ervaring van mevrouw Ruigrok een uitstekend hulpmiddel om mensen te leren om zichzelf te lachen, en daardoor te leren relativeren, wat bijdraagt aan het bereiken van de doelstellingen van de trajecten. Naast haar activiteiten als coach, trainer en organisatieadviseur biedt mevrouw Ruigrok via de Marlijn Academie, als erkende MBO-instelling, in samenwerking met diverse partners op maat ontwikkelde MBO-opleidingen met CREBO-erkenning, zoals de BBL-opleiding Logistiek medewerker, gericht op verdieping en uitbreiding van competenties.

Bedrijfsgerichtheid

Kernwoord in de visie van mevrouw Ruigrok is verbinden, want verbinden leidt tot veerkrachtig ondernemen. Door in de markt een combinatie aan te bieden van haar activiteiten als coach, organisatieadviseur én trainer, biedt mevrouw Ruigrok een totaaloplossing. Uit de coachingstrajecten komt regelmatig de vraag naar organisatieadvies en training voort, ter ondersteuning van binnen de organisaties beoogde veranderingen. De door de opdrachtgever geformuleerde vraag- of probleemstelling kan dus door één bureau in behandeling worden genomen, zowel op organisatieniveau als op persoonlijk niveau. Indien noodzakelijk kan ruggespraak worden gehouden met aanwezige kennis en ervaring binnen het uitgebreide netwerk van mevrouw Ruigrok. In de uitgevoerde opdrachten wordt niet uitgegaan van het alleen oplossen van een gesteld probleem, maar ziet het bureau zich vooral als meedenker en -doener in breder verband. De geformuleerde probleemstelling wordt uitgebreid richting de vraag hoe je met een organisatie om moet gaan en hoe je daaraan vervolgens invulling kunt geven. Bij de intake voor een coachingstraject wordt behalve met de kandidaat eveneens met de opdrachtgever gesproken om voldoende inzicht te in de probleemstelling te verkrijgen. Aansluitend wordt een voorstel gemaakt waarin de achtergrond, vraag en doel van de opdracht worden omschreven. Het eerste coachingsgesprek leidt tot een soort 'landkaart' van de coachee; doel van de trajecten is onder meer om nieuwe technieken aan te leren, leidend tot nieuwe wegen en daarmee tot een nieuwe 'landkaart'. Uitgangspunt hierbij is: 'uitzicht leidt tot inzicht'. Van de coachees wordt een actieve rol verwacht, onder meer via het uitvoeren van huiswerkopdrachten. Aan het eind van de trajecten ontvangt de coachee een eindverslag, met het advies om dat, met het oog op de transfer naar de praktijk, ook aan de leidinggevende te geven. Het driegesprek ter afsluiting, tussen leidinggevende, coachee en coach, waarin onder andere aanbevelingen en tips aan de orde komen, draagt bij aan de implementatie en borging in de dagelijkse werksituatie, en daarmee aan de grote tevredenheid van opdrachtgevers en coachees, zoals die opnieuw naar voren komt in het Cedeo-onderzoek.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het, op voorwaarde dat de ST!R hiermee instemt, de onderzochte coach toegestaan voor de periode van drie jaar het predikaat 'Cedeo/SC-Erkend Coach' te voeren. Daarnaast heeft de betreffende coach recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo/SC-Erkend Coach' voor PR-activiteiten
- Opname in de verschijnende informatiesysteem met Cedeo-erkende organisaties en personen
- Positieve advisering aan de helpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu