

Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

4 YOU training & advies

26-04-2011



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 4 YOU 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie②				20%	70%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft zelf zorg gedragen voor de locatie.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De voor dit onderzoek benaderde referenten hebben 4YOU training & advies (hierna te noemen 4YOU) op uiteenlopende wijzen in het vizier gekregen. Zo is het bureau in het verleden door enkele gesprokenen benaderd voor coaching of psychische hulpverlening binnen het gezin, waarna men in aanraking is gekomen met het trainingsaanbod van 4YOU. Anderen zijn 4YOU op het spoor gekomen door een advertentie in de krant, via een kennis die reeds een training bij het instituut volgde, een gerichte zoekopdracht op internet naar een NLP-training of vanwege een eerder gevolgde teamtraining vanuit een werksituatie. Uit de met de respondenten gevoerde gesprekken blijkt het zeer persoonlijke en uitermate prettige contact met de directeur de voornaamste reden te zijn om specifiek voor 4YOU te kiezen: "Door een gevolgde workshop heb ik een enorme bewondering voor haar gekregen" en "De directeur is een bijzondere vrouw, open en inspirerend, die de dingen bij naam noemt". Daarnaast spelen zaken als de gunstige ligging een rol, evenals de opbouw en tijdsduur van het NLP-programma. Bij de referenten die vanuit hun organisatie als team een maatwerktraining bij 4YOU hebben afgenomen, is vooraf een intakegesprek geweest: "Ik heb samen met de directeur van 4YOU en ons afdelingshoofd onze behoeften en wensen doorgesproken. Het uitgangspunt daarbij was het opzetten van een training om ons team feedback te leren geven en te ontvangen met NLP als basis".

Door de particulier aangemelde deelnemers worden eveneens leerdoelen gesteld als persoonlijke groei, het verbeteren van communicatietechnieken, behoefte aan ontwikkeling en het meer in balans komen. Bij deze individuele trajecten blijkt niet altijd een uitgebreid intakegesprek te worden gehouden daar er vaak al een persoonlijk contact bestaat tussen de directeur en de gesprekene: “De directeur kende mij door problematiek binnen mijn gezin, maar heeft me tijdens een live gesprek verteld wat het trainingstraject inhield”. Alle respondenten geven blijk van een grote tevredenheid over het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

De programma-inhoud en opbouw van de opleidingen wordt deelnemers op voorhand toegestuurd. Zo zijn de cursusdagen voor het gehele jaar ingepland, is de trainingslocatie bekend en ontvangt men een all-in kostenplaatje. De referenten die een maatwerktraining voor hun organisatie afnemen bij 4YOU spreken over een schriftelijke bevestiging van hetgeen men mondeling is overeengekomen. Het aan hen toegestuurde programmavoorstel is daarvan een verkorte, minder uitgebreide versie: “Die was heel goed van opzet. Ik kon er goed uit opmaken welke richting ze met ons in wilden. Een aantal jaren daarvoor was een soortgelijk traject ook zo ingestoken en ons uitstekend bevallen”. Eén opdrachtgever merkt op wel mondeling besproken te hebben waar de training op toegespitst diende te worden, maar heeft hierover niets op papier ontvangen. “Uiteraard had ik naar aanleiding van het intakegesprek voldoende vertrouwen in 4YOU om met hen in zee te gaan, maar er is geen echt programma op papier naar mij gecommuniceerd. Dat is wel een verbeterpuntje”, aldus deze voor het overige zeer tevreden respondent. Voor een ieder is de offerte een duidelijk verhaal: “Alles vind je daar compleet op terug, het is een net uitgewerkt geheel”. Eén ondervraagde deelt deze mening volledig maar voegt daar aan toe: “Financieel gesproken vind ik dat de directeur zich tekort doet”.

### **Uitvoering**

Zonder uitzondering ervaren de referenten de uitvoering van het programma geheel conform zoals afgesproken, waarbij meerdere zeer enthousiaste ondervraagden te kennen geven dat 4YOU al het toegezegde waarmaakt en zelfs méér dan dat: “Ik heb er veel meer uitgehaald dan ik ooit had kunnen denken”, “Ik kwam in een hele fijne groep terecht en voelde me daar ontzettend veilig”, “Al direct na de eerste uren overviel mij een prettig gevoel door de professionele aanpak” en “Ik kan niet anders zeggen dan dat ik er heel erg blij van word”. 4YOU slaagt er in om een uitstekende balans in theorie en praktijk te vinden: “Je begint met theorie, waarna iemand uit de groep naar voren wordt gehaald voor een demonstratie en vervolgens kan je zelf aan de slag”. De daarbij gehanteerde werkvormen zijn zeer divers en aansprekend. Zo voert men opdrachten uit in tweetallen of groepjes, waarbij men zelf kan beslissen met wie men wil oefenen. De binnen de NLP zogeheten break states dragen bij aan de soms nodige ontspannende en verfrissende momenten: “Als je erg intensief bezig bent met theorie breek je daarmee de boel lekker open. Dat kan in de vorm van een spelletje of door iets met muziek te doen, het mag van alles zijn. Je kunt je vrijwillig aanmelden voor het verzinnen van zo’n break state”. Door de persoonlijke aandacht gedurende de trainingsdag en de wisselende opdrachten is een ieder voortdurend aan zichzelf aan het werken: “Alles wat er gebeurt, wordt bijgehouden door de mentoren die er bij zitten. Ieder groepje heeft een eigen mentor, en als er soms dingen gebeuren waarover je met je mentor apart wilt spreken, dan is daar alle ruimte voor”. Ook de uitvoering van de teamtrainingen wordt als uitermate positief ervaren: “Zo kregen wij ’s ochtends de opdracht om elkaars positieve punten te benoemen, waarbij iedereen elkaar aansprak. Verder hebben wij diverse opdrachten gedaan waarbij je leert om op elkaar te vertrouwen of waarbij je samen moet werken om tot een bepaald resultaat te komen”. Door persoonlijke en intense ervaringen kan op zo’n bijeenkomst veel loskomen, zo blijkt: “Dan is er altijd een luisterend oor voor je, in de vorm van een één op één gesprek”.

### Opleiders

Wanneer de opleiders van 4YOU ter sprake worden gebracht, komen de referenten superlatieven te kort. Men spreekt veelal in lyrische bewoordingen over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de eigenaresse van 4YOU, maar is ook vol lof over gastdocenten en de toegewezen mentoren: "Ik heb enorme bewondering voor de directeur. Zoals zij is, zou ik zelf ook willen zijn", "De trainster gééft geen NLP, zij is NLP", "Onze trainster is werkelijk perfect, ik sta iedere keer weer versteld van haar enorme mensenkennis", "Haar directheid spreek mij aan. Onze mensen ontvingen erg goede feedback en voelden zich tegelijkertijd zeer veilig bij haar" en "De mentoren zijn nog geen volwaardig trainer, maar zijn wel geschoold en ook al erg goed". Ook de begeleiding en feedback die de directeur aan alle deelnemers geeft, wordt als zeer waardevol ervaren: "Zij is in staat om op ieders niveau in te steken en oordeelt nimmer. Ze is erg geliefd", "Wanneer onze aandacht even verslapt, gooit ze er iets in waardoor we er weer helemaal bij komen" en "De trainster leeft werkelijk met ons mee en is dermate invoelend dat zij zelf door ons en hetgeen er gebeurt zichtbaar geraakt wordt".

### Trainingsmateriaal

De deelnemers die als particulier aan een trainingstraject deelnemen ontvangen op de eerste lesdag een werkmap waarmee ze gedurende het gehele schooljaar werken. Als overige hulpmiddelen noemt men voorts een mapje met voorbeelden van voorgaande jaren, geplastificeerde kaartjes die bij oefeningen kunnen worden ingezet en een tafel met boekjes, folders en andere informatie die interessant zou kunnen zijn. De cursusmap bevat lesmateriaal dat door de directeur van 4YOU zelf is vervaardigd. Tevens wordt door haar regelmatig gebruik gemaakt van een flip-over, krijgt muziek een belangrijke rol toebedeeld en worden er specifieke attributen uitgereikt bij het doen van bepaalde opdrachten. Daarover vertelt één opdrachtgever het volgende: "Met ons team hebben we individueel een opdracht moeten uitvoeren waarbij wij een pijl moesten zien te breken op een spannende manier. Dat koste mensen soms werkelijk moeite, maar het is een ieder gelukt. Mensen braken daarbij niet slechts de pijl, maar rekenden tegelijkertijd ook af met zaken uit hun verleden". Het lespakket wordt omschreven als netjes en verzorgd en staat bij de meeste gesprokenen thuis in de kast, waar het dienst doet als naslagwerk.

### Accommodatie

Met uitzondering van één trainingstraject zijn alle opleidingen gegeven in de lesruimte in Axel. Deze door 4You gebruikte accommodatie is prima bereikbaar en gelegen tegenover een groot parkeerterrein. Het pand zelf wordt door een ieder als zeer prettig ervaren: "De leslokalen zijn spiritueel ingericht en daardoor hangt er een prettige sfeer", "Het is een enorm pand, met heel veel ruimtes om je in tweetallen of groepjes in terug te trekken voor het doen van opdrachten. In de diverse lokalen branden kaarsjes, erg uitnodigend". Gedurende de lesdagen wordt de catering prima verzorgd: "Koffie en thee kan je de hele dag door zelf pakken. De uitgebreide lunch bestaat uit onder meer salades, broodjes en soep", "Er is altijd iemand aanwezig die het buffet verzorgt, prima eten" en "De lunch is heerlijk, echt erg goed verzorgd". Eén respondent heeft zelf zorg gedragen voor de trainingslocatie, reden waarom er door hem geen score wordt toegekend.

### Natraject

Bij een aantal referenten is het trainingstraject nog niet afgerond. Toch worden er door hen wederom hoge scores uitgedeeld vanwege de goede ervaringen met eerder doorlopen trajecten of vanuit het vertrouwen dat men in 4YOU heeft: "In juni doe ik examen voor de Master, maar afgaand op vorig jaar kan ik stellen dat ik tevreden ben over het natraject. Mijn opleidingsdoel van toen is beslist bereikt, maar ook nu kan ik al merken dat de wijze waarop ik tegenwoordig tussen de mensen sta een wereld van verschil is vergeleken met vroeger". Bij één van de opdrachtgevers van een teamtraining is het traject afgesloten met onder meer een mondelinge evaluatie: "Er was vervolgens ruimte voor een terugblikgesprek, maar ons afdelingshoofd heeft daartoe nog geen stappen ondernomen". Ook een tweede respondent geeft aan dat er weliswaar evaluatieformulieren zijn ingevuld en er een korte nabespreking heeft plaatsgevonden, maar dat enige nazorg en borging naderhand niet verkeerd zou zijn. De wijze waarop 4YOU aandacht schenkt aan het afsluiten van een training(traject) wordt als zeer prettig en intiem ervaren. Bij de open NLP-trainingen verkrijgen de deelnemers een diploma, waarna er een hapje en drankje klaarstaat.

De respondenten die bevraagd zijn over de door hen afgenomen teamtraining spreken over een witte roos en de gebroken pijl die men tot besluit mee naar huis kreeg. Voor een ieder geldt dat de trainingsdoelen behaald zijn of in de nabije toekomst beslist gerealiseerd gaan worden. Enkele illustrerende uitspraken: "Ik heb gebroken met bepaalde reactiepatronen. Hierdoor werk ik effectiever en heb een groei doorgemaakt", "De drempel om elkaar feedback te geven is verlaagd", "Onze teambesprekingen lopen veel beter dan voorheen" en "Ik vond communiceren voor een groep altijd erg moeilijk, maar inmiddels lukt dat me vrij goed".

### **Organisatie en Administratie**

Over het organisatorisch en administratief handelen van 4YOU is een ieder, op één referent na, (zeer) tevreden gestemd. Het instituut is over het algemeen goed telefonisch bereikbaar en reageert in de meeste gevallen vlot op per mail gestuurde berichtjes. Eén opdrachtgever plaatst hierbij een kanttekening: "Als opdrachtgever is mijn eigen ervaring dat één en ander snel wordt opgevolgd, maar van een aantal medewerkers heb ik vernomen dat de mail nog wel eens wat lang blijft liggen. Het zou dus wat professioneler mogen". Om voornoemde reden kent de respondent dan ook de score neutraal toe. Bevestigingen van deelname, lesdata en routes worden netjes op tijd aan deelnemers toegestuurd. Dat geldt ook voor de factuur: "De rekening is zoals een rekening hoort te zijn: helder en overzichtelijk". Over de facturering van individuele coachingsgesprekken buiten een trainingstraject om merkt één respondent op: "Daar gaat nog wel eens wat fout. Ik heb begrepen dat er eind dit jaar iemand bij komt op de administratie, wat tot verbetering zal leiden". Eén ondervraagde is met name te spreken over de flexibiliteit van 4YOU: "Ze doen niet moeilijk over de betalingstermijn. Ik geef 4YOU daarom de beoordeling zeer tevreden".

### **Relatiebeheer**

De wijze waarop 4YOU haar relatiebeheer voert, stemt de gesprokenen over het algemeen (zeer) tevreden. Men zegt af en toe een digitale nieuwsbrief te ontvangen en de frequentie daarvan als prima te ervaren. Ook ontvangen sommigen bij tijd en wijle een informatief mailtje aangaande Open Dagen, vervolgtrainingen of workshops. "Ook hangen er op de trainingslocatie publicatieborden met allerhande nieuwtjes en brochures, dus daardoor word je ook goed op de hoogte gehouden van hun aanbod en ontwikkelingen", aldus een tevreden ondervraagde. Eén referent merkt op een enkele maal een persoonlijk mailtje van de directeur te hebben ontvangen: "Ze meldt me dan echt specifiek om nieuw trainingsaanbod onder mijn aandacht te brengen en informeert ook naar hoe het met me gaat". Voornoemde gesprokene omschrijft het persoonlijke contact als warm en prettig, maar voegt daar tevens aan toe dat het relatiebeheer beter zou kunnen: "Ze zou zich breder mogen profileren, pro actiever kunnen optreden richting mijn collega's". Deze mening wordt gedeeld door een tweede tevreden referent: "Ik vind dat de directeur zich te bescheiden opstelt. Ze zou zich pro actiever mogen opstellen, waarbij het mij verstandig lijkt om onderscheid te maken tussen het onderhouden van de relatie met zakelijke klanten en particulieren".

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Eén respondent vindt het lastig om hierover een gegrond oordeel te vellen: "Ik hoor van anderen dat elders genoten NLP-trainingen goedkoper zijn. Maar als ik kijk naar wat er bij ons allemaal bij in zit, zoals de lunch, dan krijgen wij er heel veel voor. Dat levert een ander niet, of je moet er extra voor betalen waardoor het uiteindelijk op hetzelfde bedrag neerkomt". Voornoemde geïnterviewde acht de score neutraal het meest passend. De overige ondervraagden zijn van mening dat 4YOU hoge kwaliteit levert tegen een laag tarief: "Ik vind 4YOU goedkoop. Ze hebben ons geen reiskosten in rekening gebracht en ook voor het intakegesprek niet. Daar doen ze zichzelf naar mijn mening te kort mee", "Een stukje van een vergelijkbare training heb ik ook bij een ander instituut doorlopen, maar 4YOU legt veel beter uit en focust daadwerkelijk op je persoonlijke groei" en "Ik heb veel vergelijkingsmateriaal in mijn vak, maar het traject van 4YOU is het echt meer dan waard. Van anderen hoor ik hoe zij NLP aangeboden krijgen, en die krijgen vaak nog niet eens de helft van het aantal lessen bij 4YOU".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Geheel in lijn met de voorgaande items wordt ook de tevredenheid over de opleidingen van 4YOU en de totale samenwerking met het opleidingsinstituut met hoge scores tot uitdrukking gebracht. Daarnaast benadrukt een aantal respondenten nog eens waarom 4YOU er voor hen uit springt: “De persoonlijke aandacht die je van 4YOU krijgt is geweldig”, “De gedrevenheid en passie van de directeur is een feestje”, “Het spirituele aspect geeft een extra dimensie aan de training”, “Er bestaan veel NLP-opleidingen, maar die van 4YOU zijn het beste” en “Waar ze ook met je aan werken, alles gebeurt vanuit liefde”. De verbeterpunten die door een aantal referenten worden aangedragen, hebben voornamelijk betrekking op de zakelijkheid: “De materie is erg persoonlijk, maar ze moeten er op letten dat de focus ook gericht wordt op het zakelijk deel” en “Ze zouden iets zakelijker kunnen worden door bijvoorbeeld procedures op papier zetten. Zo van ‘dit zijn de gemaakte afspraken en dat kunt u van ons verwachten’”. Ook merkt één referent op dat 4YOU wellicht reeds in het voortraject melding zou kunnen maken van de mogelijke vervolgtrainingen: “Ze hoeven niet bang te zijn dat ze dan gezien worden als opdringerig, maar het verstrekken van dergelijke informatie wordt gewoon door afnemers ervaren als een service”. De ondervraagden zeggen unaniem het instituut aan te willen bevelen aan derden, waarbij door een viertal wordt aangemerkt dat zij dit reeds diverse malen gedaan hebben.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met 4 YOU training & advies op 26-04-2011.

### Algemeen

Onder het motto 'Hoe ga je met elkaar om en hoe draag je dat uit' neemt de initiatiefneemster van 4 YOU Training & Advies (verder te noemen 4YOU) een duidelijke uitgangspunt voor de activiteiten van het bureau in. Daarmee positioneert 4YOU zich duidelijk richting de doelgroepen die zij willen bedienen. In eerste instantie werd door 4YOU een training ontwikkeld gericht op de zorg, maar al snel bleek de inhoud van de training evenzeer toe te passen op andere doelgroepen en branches. Met succes worden deze nu bediend. Het bureau geeft groeiprocessen een extra impuls. Dat kan op diverse manieren worden ingezet, maar altijd door op zoek te gaan naar innerlijke kracht waarover een individu beschikt, maar dat niet altijd direct ter beschikking wil stellen of durft uiten. Door samen te werken met het individu of de onderlinge communicatie tussen collega's, afdelingen of andere groepen te bevorderen, worden betere prestaties gerealiseerd of probleemsituaties opgelost. Naast maatwerktrajecten (coaching en trainingen) worden eveneens erkende NLP-opleidingen via open inschrijving aangeboden; de practitioner, de master en sinds kort de post-master opleidingen. In maatwerk en coaching wordt gekeken naar de specifieke situatie bij de opdrachtgever, omdat immers iedere situatie uniek is. De afgelopen jaren blijft 4YOU zich positief ontwikkelen. Primair wordt de Zeeuwse regio vanuit een tweetal vestigingen bediend, de ambitie om in de komende jaren meerdere locaties elders in het land op te zetten hoopt men in de komende jaren te kunnen verwezenlijken. Door een uitgebreid netwerk van freelancers en enkele tientallen coaches die het gedachtegoed van het bureau uitdragen en snel beschikbaar kunnen zijn, is een landelijke dekking geen enkel probleem.

### Kwaliteit

4YOU werkt met een viertal vaste medewerkers en beschikt over een vast team van twaalf freelancers. Het bureau heeft daarnaast een groot aantal coaches in hun bestand, allen opgeleid vanuit dezelfde visie en missie van het instituut. Daarnaast werkt 4YOU met gastdocenten voor bepaalde onderwerpen of door hen georganiseerde workshops. 4YOU stelt hoge kwaliteitseisen aan de didactische vaardigheden en vakinhoudelijke kennis. De 'NLP' achtergrond is de bindende factor; men werkt met erkende NLP-trainers. Kernpunt in de visie op opleiden is de groei en verbinding, gericht op het individu. Dit vormt ook het uitgangspunt bij het werken met groepen. Omdat een open, persoonlijke benaderingswijze bij het bureau hoog in het vaandel staat mag duidelijk zijn dat van de trainers wordt verwacht dat zij een grote belangstelling hebben voor individuen en hun eigen ontwikkeling. Alle onderdelen die bij een training worden ingezet, van locatie, accommodatie, materiaal en omgevingsfactoren, worden vooraf beoordeeld en zonodig aangepast. Bij voorkeur maakt het instituut gebruik van de eigen locatie in Axel, waar een rustige en prettige sfeer is gecreëerd voor het geven en volgen van trainingen. Om de onderlinge samenhang te waarborgen komen zowel de vaste medewerkers als de in te zetten docenten, trainers of coaches regelmatig bij elkaar om te sparren, en worden ideeën, feedback en visie met elkaar uitgewisseld. 4YOU voorziet verder goede mogelijkheden tot het ontwikkelen van een 'Train de Trainer' opleiding.

### Continuïteit

Het ontwikkelde acquisitieplan heeft geleid tot een forse groei in de afgelopen jaren en voorziet verder in vroege inschrijvingen op later te geven trainingen. In de nabije toekomst wordt verdere uitbreiding van opdrachten verwacht en zal het aanbod van opleidingen via open inschrijving bijdragen aan naamsbekendheid en verdere groei. Op basis de in successie positieve resultaten van het onderzoek, het gesprek met de partners van het instituut en de verder verworven informatie, acht Cedeo de continuïteit van het instituut voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Opleidings- en coachingsvraagstukken worden door het bureau voortvarend en professioneel aangepakt. Na een analyse wordt met de opdrachtgever de inhoud en het vervolg van het traject afgestemd, maar alleen als de uiteindelijke doelen worden ondersteund vanuit de visie van het management of directie. Het traject dat wordt ingezet is gericht op de situatie bij de opdrachtgever, waarbij aanpassingen in het aanbod en voorstel, gedurende het traject snel kunnen worden doorgevoerd. De medewerkers van 4YOU stralen persoonlijk contact, passie, inspiratie en enthousiasme uit, evenals een brede ervaring en kennis van zaken in dit vakgebied. Alle medewerkers blijven bij in hun vakgebied door het volgen van diverse trainingen en workshops, die intern worden georganiseerd en extern gevolgd.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)