

# **Klanttevredenheidsonderzoek**

## **Columbustraining**

**januari 2017**

**tot en met**

**december 2017**

**Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017**

Algemeen

Doc. 2 van 9

Paginanummer: 2

**Inhoudsopgave**

Inhoudsopgave .....	2
Introductie.....	3
Resultaat.....	4
Trainer en Coaches .....	4
Medewerkers op kantoor.....	5
Rapportcijfers Columbustraining .....	6
Demografische gegevens .....	7
Ervaringen en effecten van de training in 2017.....	8
Tot slot .....	9

## Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017

Algemeen

Doc. 3 van 9

Paginanummer: 3

### Introductie

#### Klanttevredenheidsonderzoek

Dit tevredenheidsonderzoek is opgesteld aan de hand van de vraag vanuit Corinor om te voldoen aan de kwaliteitsnormeringen. De tevredenheid is gemeten aan de hand van een enquête en is opgesplitst in meerdere onderwerpen om de tevredenheid van meerdere aspecten van de organisatie nader te kunnen beschouwen. De onderwerpen die in de enquête zijn behandeld: de communicatie van Corinor, de website, de uitnodigingen, de trainer en coaches, het verblijf, de voordelen van de training, de medewerkers, de algemene tevredenheid en de demografische variabelen.

#### Methode

Deze enquête is uitgegaan naar de deelnemers die deel hebben genomen aan de trainingen van Corinor in januari 2017 tot en met december 2017.

#### Steekproef

De populatie in dit onderzoek wordt omschreven als volgt: "Iedere deelnemer van de Columbustraining van januari 2017 tot en met december 2017". Met deze populatie in achtergrond is dit onderzoek tot stand gekomen. De volledige populatie is gemaild en er is dus sprake van een enkelvoudige aselechte steekproef. Het klantenbestand van Corinor bevat namelijk de persoonlijke gegevens van de volledige populatie. De responsratio op deze vragenlijst is 48,92% (n=137), dit wordt binnen marktonderzoek gezien als een hoge responsratio en de enquête wordt als succesvol beschouwd.

#### Invoercontrole

Er is gebruik gemaakt van Google formulieren. Dit heeft als voordeel voor dit onderzoek dat alleen volledig ingevulde enquêtes zijn ingevuld. Er is tevens een invoercontrole uitgevoerd door middel van de beschrijvende statistieken functie. Deze resultaten zijn niet meegenomen in het onderzoek.

#### Verwerking

De verwerking van de data is gedaan door middel van het softwareprogramma Excel 2013. Grafieken zijn aangepast aan de hand van een standaard sjabloon die overeenkomt met de huiskleuren van Corinor, deze kleuren zijn tevens consistent doorgevoerd in dit document.

#### Respons bevorderende maatregelen

Er is eenmalig een herinnering uitgegaan via de mail om de respons op de enquête te verhogen.

**Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017**

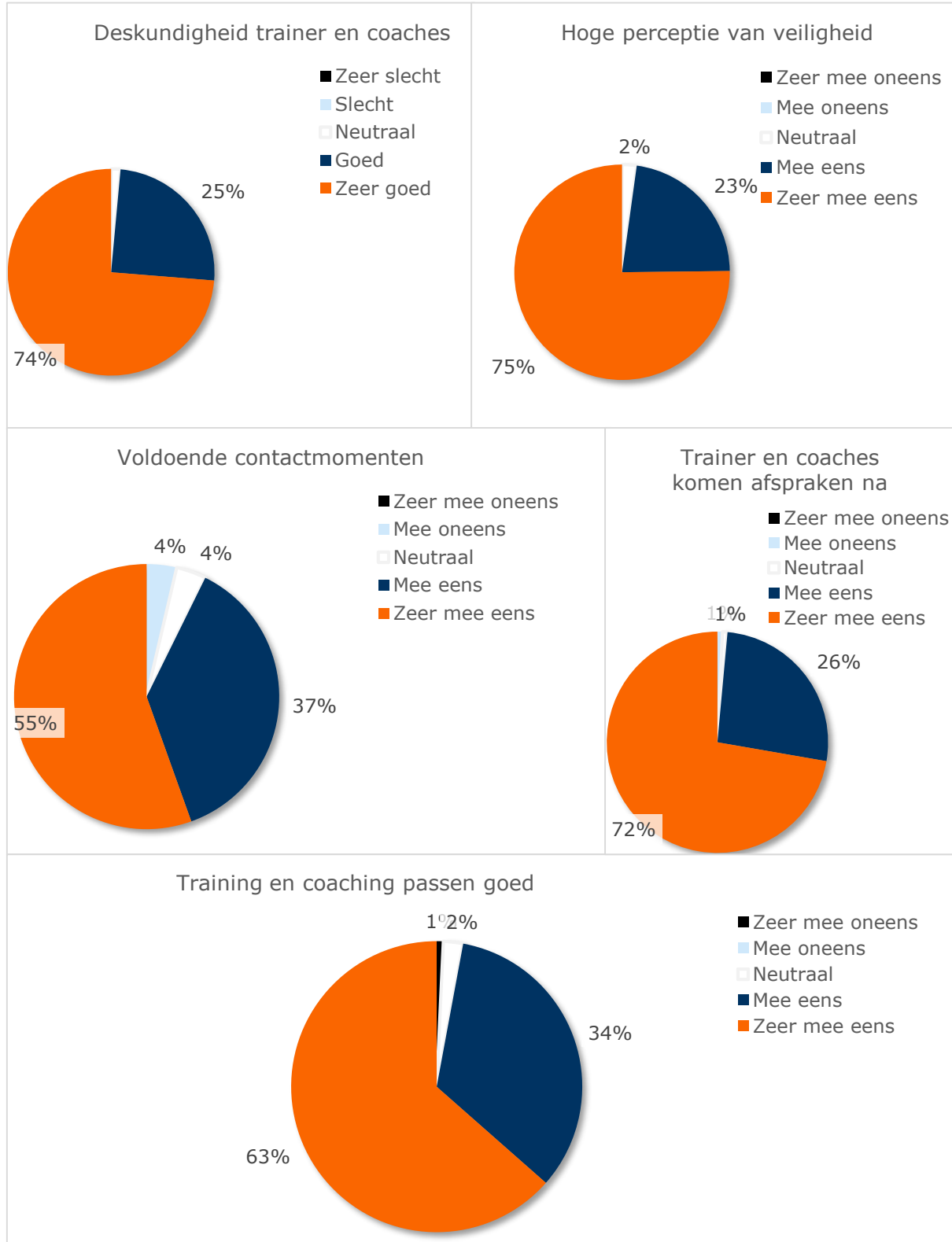
Algemeen

Doc. 4 van 9

Paginanummer: 4

**Resultaat**

**Trainer en Coaches**



# Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017

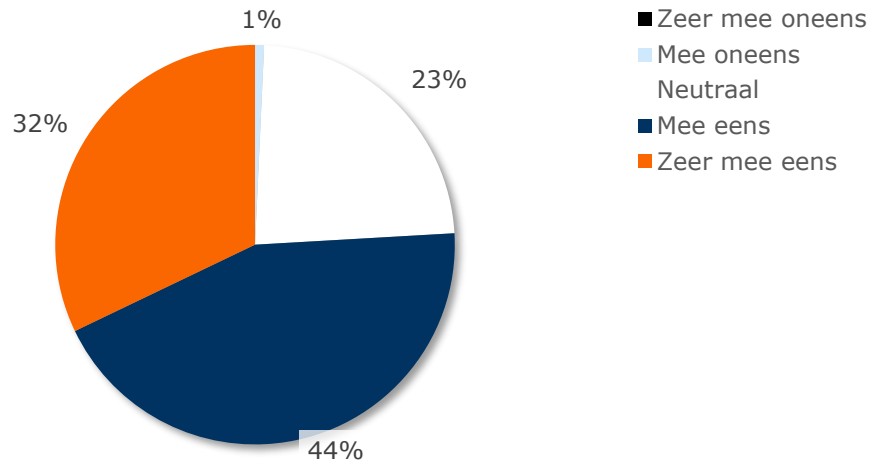
Algemeen

Doc. 5 van 9

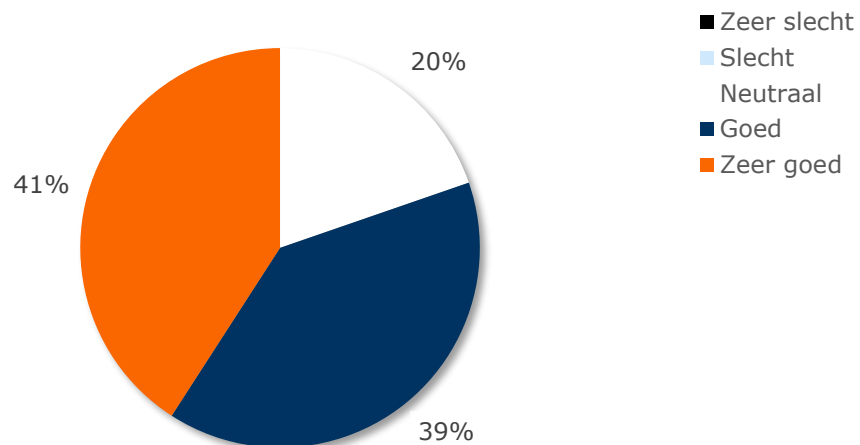
Paginanummer: 5

## Medewerkers op kantoor

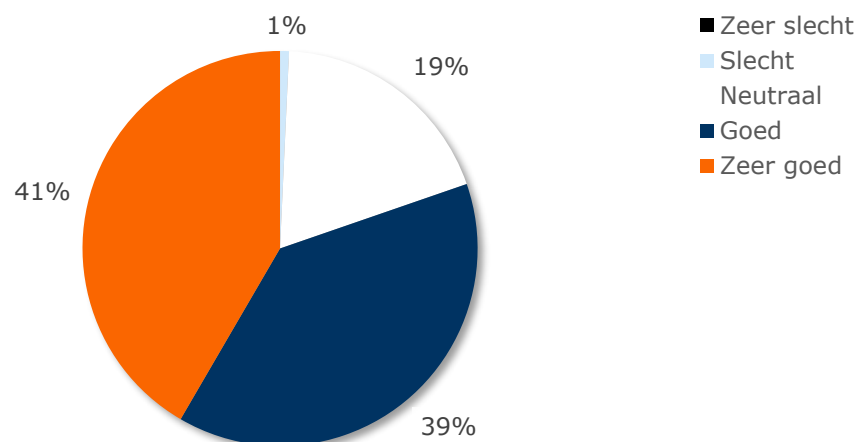
Goede bereikbaarheid medewerkers



Klantvriendelijkheid medewerkers



Hulpvaardigheid medewerkers

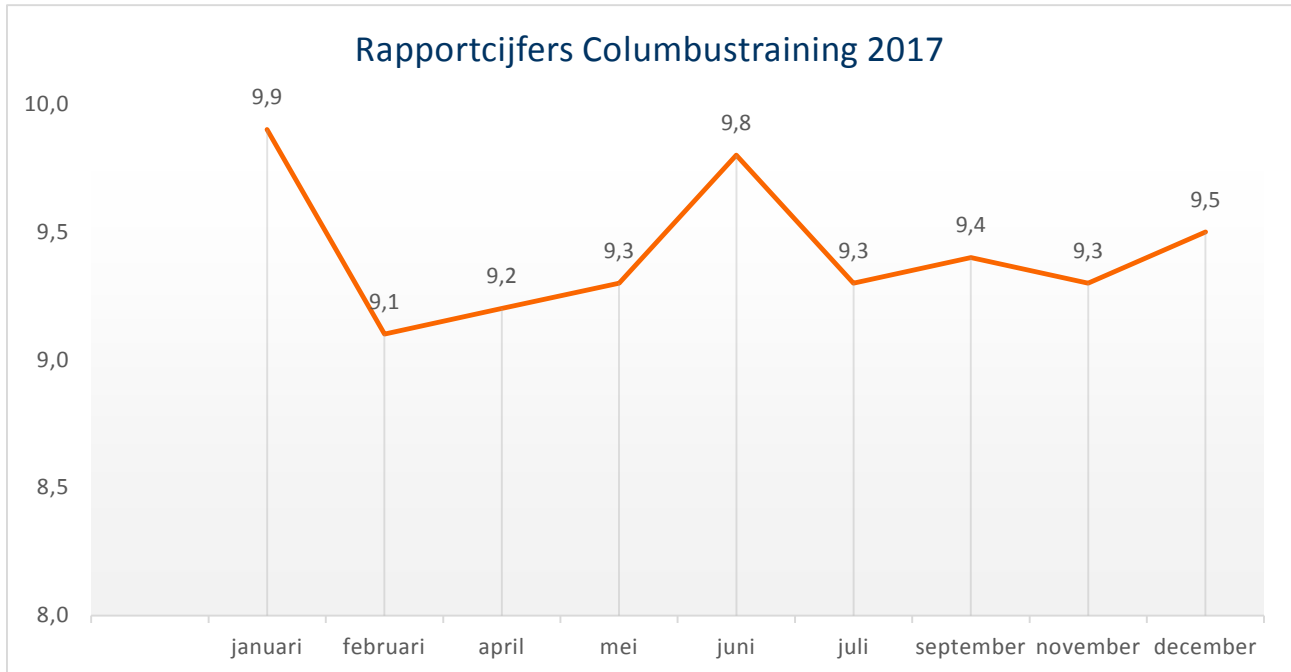


**Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017**

Algemeen

Doc. 6 van 9

Paginanummer: 6

**Rapportcijfers Columbustraining**

De scores over 2017 zijn erg positief te noemen. Wanneer wordt gekeken naar de scores voor de trainers dan valt op dat alle scores boven de 90% zitten. 75% van de respondenten ervaart een zeer hoge perceptie van veiligheid en de deskundigheid van de trainers wordt door 74% als zeer goed ervaren.

Ook de medewerkers op kantoor scoren goed. De bereikbaarheid wordt door 76% als goed of zeer goed ervaren. 23% vulde hier neutraal in, dit kan als reden hebben dat deze mensen niet of nauwelijks contact hebben gehad met de mensen op kantoor. Ook de klantvriendelijkheid en hulpvaardigheid wordt goed beoordeeld.

Wanneer we kijken naar de rapportcijfers die door klanten gegeven zijn dan kunnen we concluderen dat deze erg stabiel zijn gedurende het hele jaar. Het gemiddelde cijfer dit jaar is een 9,25 met twee uitschieters naar boven, namelijk januari en juni.

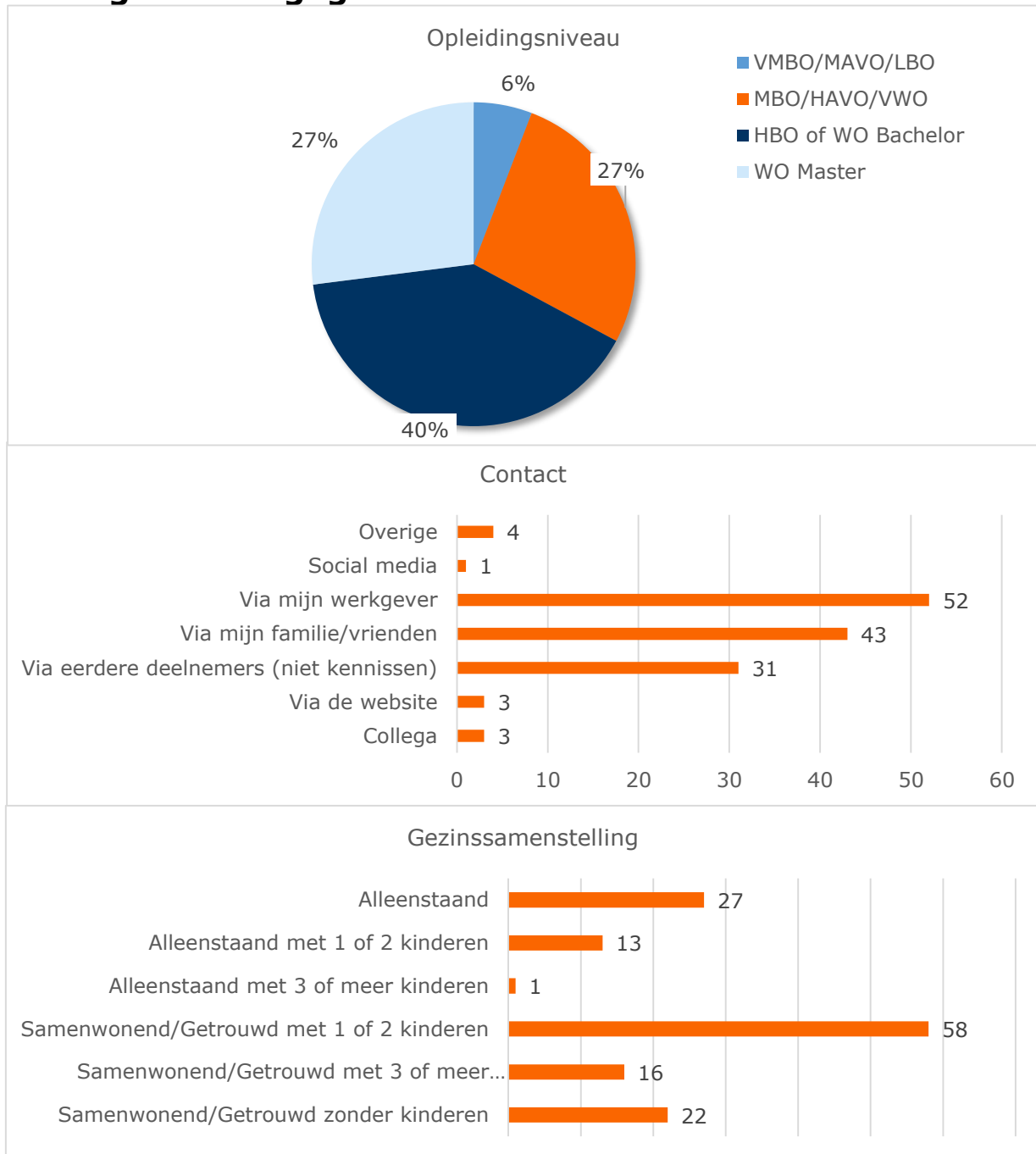
## Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017

Algemeen

Doc. 7 van 9

Paginanummer: 7

### Demografische gegevens



Bij Corinor volgen veel verschillende mensen een training. Hun gezinssituatie en ook hun opleidingsniveau variëren relatief gezien veel. Mensen komen met name in aanraking met Corinor via hun werkgever of via familie en vrienden. Ook eerdere deelnemers blijken vaak een inspiratiebron voor anderen om deel te nemen.

**Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017**

Algemeen

Doc. 8 van 9

Paginanummer: 8

**Ervaringen en effecten van de training in 2017**

"Ik ben perfectionistisch en wil mijn doel eerst zien om daar naartoe te werken. In de training heb ik geleerd soms dingen los te laten en te vertrouwen op het proces."

"Ik ben gegroeid, ik ben er sterker uitgekomen en wil me nu echt focussen op mijn en toekomst, ik wil aan de slag met mijn passies en me meer opstellen naar mijn vriendin, het heeft mij vertrouwen gegeven."

"Het heeft me opengesteld en laat me eerlijker zijn naar mezelf en anderen."

"Door de oefeningen ervaar je wat/waarom je bepaalde dingen doet zoals je ze doet én hoe je je gedrag zo nodig kan (bij)sturen."

"Ik had absoluut niet verwacht dat er in 3,5 dag zo'n intimiteit zou ontstaan tussen de deelnemers."

"De training heeft bij mij een proces opgang gebracht. Ik heb veel over mijzelf geleerd en dat is op dit moment nog steeds gaande. Ik ben mij veel bewuster geworden van wie ik ben."

"Ik ben er in gestapt als mezelf en er uitgekomen als mezelf +. De plus zijn extra tools die mijn aandacht nu heeft en zal gaan gebruiken om het energieniveau op peil te houden en mogelijk in de toekomst te verhogen."

"De informatieavond heeft een heel goed beeld gegeven van wat ik kon verwachten in de training, dus wat dat betreft sloot het goed op elkaar aan."

"Ik heb echt gevoeld (wat voor mij altijd heel lastig was) en de oefeningen hebben me echt inzichten in mezelf gegeven, in het bijzonder in mijn belemmerende overtuigingen. Ook de veiligheid van de groep was echt uniek. De mate waarin het Corinor lukt een heel grote groep zich zo open te stellen, vind ik echt bijzonder."

"Ik kan beter in het hier en nu zijn. Ben minder streng voor mezelf. Mag van mezelf ook een dag minder werken en iets voor mezelf ernaast gaan doen."

"Ik weet waarom ik een burn-out heb, ik weet hoe ik naar m'n werksituatie ga kijken, maar ik heb nog veel meer geleerd. Ik snap nu eindelijk waarom het echte succes tot voor de training uit bleef. Dit is heel waardevol voor mij. Het veranderd letterlijk alles."

"De veelzijdige aanpak en het laten opdoen van ervaringen (muziek, spel, theorie) heeft veel opgeleverd."

"Ik ben er compleet open in gegaan en heb het echt ervaren als een heftige maar fijne golf die dwars door en over mij heen is gekomen. Ik ben in contact gekomen met mezelf en het ging ook over mijzelf."

"Ik heb op prachtige wijze mijn inzichten verkregen en zelfs nog zoveel meer. Ik heb mijn volle potentieel kunnen ervaren, zodat ik een doel heb om in mijn dagelijks leven naar toe te werken."

"Het is geen theoretische training maar een doe training. Door de theorie meteen in de praktijk te gooien mag je uit je comfortzone stappen en dat is heel doeltreffend."



## Klanttevredenheidsmeting Columbus trainingen 2017

Algemeen

Doc. 9 van 9

Paginanummer: 9

### Tot slot

#### Ongekende successen voor jouw organisatie

Of het nu gaat om een strategische organisatieontwikkeling, het versterken van innovatief klimaat, het vergroten van het klantgericht handelen of het verbeteren van het functioneren van teams; je verwezenlijkt je ambities alleen met een succesvolle, betrouwbare en duidelijke aanpak.

Samen met jou werken wij op een mensgerichte wijze aan jouw ambities. Aan de ontwikkeling van jouw organisatie en medewerkers. Daarin zijn wij gecommitteerd.

[Bekijk onze visie op onbenut potentieel >>](#)

#### Jouw mogelijkheden voor groei en succes

Ervaar de ongekende mogelijkheden die er voor jezelf bestaan. Groei en ontwikkel in persoonlijke en professionele effectiviteit. Wij maken jou bewust van jouw persoonlijke mogelijkheden en bekwamen je om jouw potentieel volledig te kunnen benutten. Dat doen we met toegankelijke, mensgerichte trainingen en workshops. Want jij moet je uiteraard goed voelen bij zo'n leer- en ontwikkelproces. Ontwikkeling, groei en ontplooiing zijn in onze visie daadwerkelijk tastbaar. Gegarandeerd. Jij en je omgeving zullen het verschil ervaren.

[Lees hier hoe je jouw volledige potentieel kunt benutten >>](#)