

**INLEIDING**

Officiële naam	Academie voor Coaching en Counselling	Start van de activiteiten	2006
Adres	Tilburgseweg 111	Huidige juridische vorm	Onderneming natuurlijk persoon
Gemeente	2382 Poppel	Oprichting juridische vorm	2006
Tel.	014/41 06 16	Andere vestigingsplaatsen	1
Fax		Directie	Fred Mesritz, directeur
E-mail	info@coachingcounselling.be	Contactpersoon	Fred Mesritz, directeur
Website	http://www.coachingcounselling.be	Lid van	/

Auditor: Hilde Verbeken

**VOORSTELLING ORGANISATIE****Ontstaan, geschiedenis & structuur**

De Academie voor Coaching en Counselling werd in 2006 in België opgericht door Fred Mesritz. Hij is reeds 10 jaar actief als trainer bij de gelijknamige organisatie in Nederland.

Hij richtte de academie in België op nadat herhaaldelijk de vraag werd gesteld door Belgische cursisten om een gelijkaardig initiatief op te starten.

De syllabus werd aangepast naar de in België gangbare richtlijnen en termen.

De Academie voor Coaching en Counselling heeft het juridisch statuut van een éénmanszaak. Fred Mesritz staat in voor de coördinatie, de administratie en de opvolging van de trainers en cursisten.

**Activiteiten & specificiteiten**

De Academie voor Coaching en Counselling leidt individuen op tot coach of counsellor aan de hand van een zelfstudiepakket enerzijds en praktijktrainingen anderzijds. In totaal zijn er vier trainingsjaren waarbij het eerste jaar bestaat uit een basistraining tot coach of counsellor en daarna drie specialisatiejaren tot meesterschap.

De theorie wordt op basis van zelfstudie verwerkt. Een uitgebreide syllabus bevat de nodige materie, studieadvies, oefeningen en cd-roms. De cursisten krijgen daarnaast een lijst van boeken binnen het kennisdomein van coaching en counselling die moeten worden gelezen en verwerkt.

De praktijktrainingen omvatten tien trainingsdagen van zes uur of twintig praktijkavonden van drie uur per jaar. Deze trainingen gaan momenteel door te Antwerpen, Brussel, Gent en Hasselt. In de toekomst zullen zich hier nog andere locaties aan toevoegen. Daarnaast nemen de cursisten ook deel aan intervisie- en supervisiesessies.

De trainingen worden in relatief kleine groepen gegeven. Per groep zijn er twee trainers die hetzij samen, hetzij afwisselend training geven. Tijdens de trainingen ligt het accent op het oefenen van de praktijk aan de hand van rollenspelen. Hier wordt steeds ingepikt op de theorie die in het zelfstudiepakket is opgenomen.

Bij het afsluiten van elk trainingsjaar dient de cursist een examen af te leggen. Dit examen is klassikaal en bestaat uit zowel een theorie als een praktijkgedeelte. De theorie wordt getoetst aan de hand van meerkeuzevragen. Voor het testen van de praktijk dienen de deelnemers een case uit te werken.

Bovenop het afleggen van een examen dienen de deelnemers ook twee scripties te maken.

De Academie voor Coaching en Counselling richt zich bewust naar een lager segment van de markt inzake coachingsopleidingen door een training aan te bieden die voor individuen op financieel vlak haalbaar is.

De training is ook gemakkelijk te combineren met een professionele activiteit en/of privé-leven aangezien ze grotendeels bestaat uit zelfstudie.

**Toekomstige ontwikkelingen**

In de toekomst wenst de organisatie zich verder te structureren. De website zal worden herwerkt om de leesbaarheid en duidelijkheid te verhogen.

De rol van studiecoach zal in de toekomst worden opgenomen door de trainers.

**Visie <sup>1</sup>**

"De academie is non-directief. We passen tijdens de training zelf de non-directieve humanistische principes toe. Dat wil zeggen dat we open staan voor ideeën en initiatieven van onze studenten."

**Onderhoud met de organisatie**

Gedurende het onderhoud werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het referentenonderzoek werd uitgevoerd.

<sup>1</sup> Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

**DOORGELICHTE ACTIVITEITEN<sup>2</sup>**

Vormen van dienstverlening	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching
Aanduiding	◇		◇

  

Trainings-domeinen	Veiligheid & Milieu	Informatica	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding					
	Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management & HR
				◆	◇

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: opleiding tot coach en counsellor.

**Thema's**

Thema's	Prestaties van het laatste jaar (per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen)		
	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching
Persoonlijke groei per persoon	4		1
Praktische ontwikkeling per persoon	4		1
Coach en counsel kennis	4		1
Totaal	12		3

Toelichtingen: de cijfers vermeld in bovenstaande tabel slaan op de periode 1/09/06 – 31/01/07.

- <sup>2</sup> ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;  
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;  
 \* : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

**Klantenbestand**

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Profiel van de personen	
Top management	- %
Bedrijfsleiders KMO's	- %
Middle management	- %
Bedienden	- %
Arbeiders	- %
Zelfstandige ondernemers	- %
Andere:	100 %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Activiteitssector	
Handel en distributie	- %
Industrie	- %
Financiën	- %
Overheid	- %
Non profit	- %
Diensten	- %
Andere:	100 %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Bedrijfs grootte	
< of = 200 medewerkers	100 %
> 200 medewerkers	- %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Talen	
Nederlands	100 %
Frans	- %
Engels	- %
Duits	- %
Andere:	- %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Aaltje Hoving 016/5379607  
 Franky Luca 055/496685  
 Geert Matton 056/753735  
 An Van Oppens 0478/228880  
 Guy Van Nieuwenhoven 03/7552292

**REFERENTENONDERZOEK TRAININGSACTIVITEITEN**

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/09/06 tot en met 31/01/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het referentenonderzoek: van 26/02/07 tot en met 2/03/07.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van de Academie voor Coaching en Counselling. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.

**Resultaten Training**

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	7	-	3,88/5
Voortraject	-	-	2	-	6	-	3,50/5
Uitvoering	-	-	-	1	4	3	4,25/5
Projectmanagement	-	-	2	-	5	1	3,63/5
Rapportering & tools	-	-	-	1	6	1	4,00/5
Trainers/Consultants	-	-	1	-	3	4	4,25/5
Natraject	-	-	1	1	6	-	3,63/5
Relatiemanagement	-	-	-	2	6	-	3,75/5
Administratie & logistiek	-	-	-	2	6	-	3,75/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	-	4	3	4,13/5

Legende scores: 1: heel ontevreden – 2: ontevreden – 3: neutraal – 4: tevreden – 5: heel tevreden – nvt: niet van toepassing

Percentage algemene tevredenheid: 88% <sup>3</sup>

Percentage tevredenheid aspecten: 81% <sup>4</sup>

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 3,87/5 <sup>5</sup>

Homogeniteitsindex algemene tevredenheid: 75% <sup>6</sup>

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 61% <sup>7</sup>

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 3,87/5 <sup>8</sup>

<sup>3</sup> Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

<sup>4</sup> Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

<sup>5</sup> Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

<sup>6</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>7</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>8</sup> Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

**Synthese**

De meeste klanten zijn tevreden over de eerste contacten met de Academie voor Coaching en Counselling. De informatie op de website wordt omschreven als zeer uitgebreid, volledig en duidelijk. Twee klanten vinden echter dat er een overaanbod aan informatie op de website staat en dat de structuur niet altijd even duidelijk is. De infodag vinden de klanten aangenaam en interessant. Na inschrijving wordt met elke deelnemer een intakegesprek gehouden. Dit is voor de meeste leerrijk en verrijkend. Eén klant vond dit gesprek niet grondig genoeg.

De meeste deelnemers vinden de praktijktrainingen nuttig en intensief. De trainingen worden gegeven in kleine groepjes aan de hand van veel praktijkoefeningen en rollenspelen. Er wordt ook steeds inleidend kort een deel theorie gegeven. Eén klant vindt dat het ontbreekt aan enthousiasme tijdens de trainingen. De theorie die wordt voorgesteld in de syllabus en ook de vakliteratuur vindt een aantal deelnemers te uitgebreid en eerder zwaar.

De trainingen beginnen over het algemeen stipt en gaan door op vaste data die wel kunnen wisselen. Twee klanten zijn hierover ontevreden aangezien de data te vaak worden gewisseld.

De deelnemers krijgen een uitgebreide syllabus die netjes

gestructureerd is en waarin de informatie goed wordt beschreven. De te verwerken boeken zijn interessant maar het gehele pakket theorie wordt omschreven als eerder zwaar. Tijdens de praktijktrainingen wordt er gebruik gemaakt van bordschema's en rollenspelen. Er worden via internet oefenvragen voorzien ter voorbereiding van het examen.

De trainers worden door de meeste klanten gewaardeerd omwille van hun competenties en vakkennis. Ze hebben een goed niveau en zijn respectvol en waarderend naar de deelnemers toe. Eén klant vindt dat de trainers niet enthousiast genoeg zijn.

De meeste klanten geven aan dat er genoeg gelegenheid is voor feedback tijdens en na de training. Twee klanten waren ontevreden. Zij vinden dat er niet genoeg rekening wordt gehouden met hun evaluatie en sturen aan op een meer formele manier van evalueren.

De contacten met de organisatie verlopen volgens de meeste deelnemers vlot via mail en telefoon. Twee klanten waren minder tevreden. Eén klant vermeldt dat de aanwezigheid van Fred Mesritz bij de eerste les goed zou zijn. Een andere klant vond het telefonisch contact met Fred Mesritz eerder afstandelijk.

De administratie verloopt volgens alle klanten correct en duidelijk. De trainingsaccommodatie wordt omschreven als voldoende functioneel. Een aantal klanten vindt de locatie niet erg aangenaam en soms wat rommelig en kil.

De meeste klanten vinden de prijs-kwaliteitverhouding van de training goed tot zeer goed. In vergelijking met andere trainingen in hetzelfde thema vinden ze de prijs goed. Een aantal vindt de training niet goedkoop maar stellen wel dat ze waar krijgen voor hun geld. Eén klant was niet tevreden over de geleverde kwaliteit.

De meeste klanten hebben een positieve algemene indruk

over de Academie voor Coaching en Counselling en zijn trainingen. Eén klant was eerder neutraal. De sterke punten die door de deelnemers worden aangehaald zijn: het hoge praktijkgehalte van de opleiding, de kwaliteit van de trainers, de degelijke en uitgebreide syllabus, de flexibiliteit waardoor gemiste lessen kunnen worden ingehaald, de inhoud en de veelheid aan informatie. Als verbeteringspunten worden naar voor gebracht: het ontbreken van een introductie door Fred Mesritz bij de start van de praktijktrainingen, de wissel van data, te veel theoretische kennis, het gebrek aan enthousiasme van sommige trainers en de accommodatie.

## HUMAN RESOURCES <sup>15</sup>

Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Trainers	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>					
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>				5	
Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>					
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>					

Aantal medewerkers dat geen deel uitmaakt van de doorgelichte organisatie maar wel van de juridische entiteit waarvan de organisatie deel uitmaakt: 0

<sup>15</sup> Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het onderhoud met de organisatie.

<sup>16</sup> De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

<sup>17</sup> Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

## Opleidingsachtergrond & ervaring trainers

Alle trainers hebben een opleiding in een menswetenschappelijke richting en ze volgden allen een

opleiding tot coach, counsellor of psychotherapeut. Ze hebben ook allen ervaring als trainer.

### Duur samenwerking trainers

De trainers zijn allen in dienst sinds september 2006.

## INTERNE KWALITEITSOPVOLGING

Op het einde van de praktijktrainingen wordt over het algemeen een informele evaluatieronde gehouden onder de cursisten. Ook per mail kunnen de cursisten hun feedback of opmerkingen overmaken aan de coördinator van de opleiding.

Er wordt voorzien dat de trainers samen met de coördinator van de training twee maal per jaar samen komen om overleg te plegen en zo te waken over de uniformiteit van de training in de verschillende regio's.