

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	YourCoach
Maatschappelijke zetel:	Begijnhoflaan 75 9000 Gent - België
Adres:	Begijnhoflaan 75 9000 Gent - België
Telefoonnummer:	09 335 62 04
Faxnummer:	-
E-mailadres:	info@yourcoach.be
Website:	www.yourcoach.be - www.coachinfo.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2009
Huidige juridische vorm:	bvba - 2009
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Tom Hallez - zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	Dhr. Tom Hallez - zaakvoerder
Datum van de audit:	27-05-2011
Auditverantwoordelijke:	Tom Hallez
Lid van:	ICF Belgium - Vereniging van Vlaamse Coaches
Erkend door:	ICF Belgium - Vereniging van Vlaamse Coaches
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0808 322 774
Vestiging(en):	9000 Gent - België

### Auditor

Monique Van Dycke

### Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Training: open en in-companyopleidingen rond marketing, coaching, leiderschap, communicatie en NLP. Persoonlijke, business, executive en teamcoaching.

### Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor met ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 27-05-2011 tot 27-05-2014

*De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

## Voorstelling van de organisatie

### Ontstaan, geschiedenis en structuur

YourCoach werd in 2009 opgericht door Tom Hallez en Benjamin Ball. De organisatie heeft het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Beide zaakvoerders waren vroeger collega's waar zij verschillende functies uitoefenden in e-commerce en in e-marketing. Hun expertise deden ze op in het bouwen van websites, copywringing en e-marketing. In 2008 behaalden ze gelijktijdig hun diploma als professionele coach.

Tom Hallez en Benjamin Ball werken met twee, occasioneel aangevuld met losse samenwerkingspartners. Beiden geven ze individuele en groepscoachings. Daarnaast neemt Tom Hallez voornamelijk het ontwerp en beheer van de websites op zich, naast de afwerking van de projecten en het regelen van de infrastructuur. Benjamin Ball geeft vooral opleidingen, en doet daarnaast ook aan copywriting en zoekmachine optimalisatie.

## *Activiteiten en specifieke kenmerken*

YourCoach biedt opleidingen aan rond marketing, communicatie en leiderschap. Ze geven onder andere e-marketing, copywriting, coachend leiderschap, NLP, persoonlijke en communicatievaardigheden. Dit aanbod wordt constant aangevuld met de nieuwe expertises van de zaakvoerders en externe partners. De opleidingen worden zowel in een open kalender als op maat aangeboden.

YourCoach begeleidt ook personen en teams in coachingstrajecten. Daarvoor gebruiken beide coaches hun expertise vanuit hun praktijkervaring en de theorie van NLP. Voor Tom Hallez en Benjamin Ball is een coach iemand die een persoon of een organisatie begeleidt bij het veranderingsproces naar inzicht en zelfverantwoordelijkheid.

De organisatie vindt het belangrijk dat de trainingen en coachings verlopen in een gemoedelijke sfeer die veilig is voor de deelnemers, zodat er diepgaand en effectief kan gewerkt worden. Er wordt gewerkt naar de verandering of het inzicht die de deelnemer in staat stelt zijn eigen proces verder op te nemen. Het doel van de trainingen en coachings is zelfstandige individuen en zelfsturende teams te creëren.

YourCoach verzorgt ook hands-on diensten en consulting rond online marketing, websites en communicatie. Deze activiteiten werden niet doorgelicht. YourCoach werkt ook geregeld in onderaanneming voor grote opleidingsinstellingen zoals Syntra, Kluwer en U&I learning.

De organisatie communiceert en informeert haar (potentiële) klanten via een uitgebreide website waarop tevens wekelijks blogposten over persoonlijke ontwikkeling worden gepubliceerd.

De zaakvoerders zijn ook actief bezig met de ontwikkeling van het coachingsberoep op zich. Overtuigd dat de informatie over coaches nog niet voldoende beschikbaar is, heeft YourCoach een portaal ontwikkeld voor coaches in Vlaanderen ([www.coachinfo.be](http://www.coachinfo.be)). Elke maand organiseren ze daarnaast een "YourCoach café", een moment om Vlaamse coaches samen te brengen rond een spreker en een lezing. Binnenkort zullen zij ook hun eigen coachopleiding lanceren.

## *Toekomstige ontwikkelingen*

YourCoach zal in de toekomst haar activiteiten meer te richten naar bedrijven met opleidingen en teamcoachings op maat. De organisatie zal een platform blijven voor de individuele coaches in Vlaanderen, met diensten en informatie. Tom Hallez en Benjamin Ball zien YourCoach op middellange termijn aangevuld met een aantal vaste medewerkers, onder andere voor trainingen en het management van de webactiviteiten.

## *Visie*

"YourCoach is een geheel van gecertificeerde coaches en trainers dat met diepgang en plezier duurzame resultaten neerzet voor particulieren, teams en bedrijven. Ze werken individueel of in kleine groepen, waar iedereen gerespecteerd wordt en aan bod komt. Resultaten zijn steeds tastbaar en sluiten aan bij het systeem van de organisatie of de persoon. De verandering komt van binnenuit: door zaken bij de wortel aan te pakken, werpt onze aanpak voedzamer vruchten af."

*Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.*

## *Bezoek aan de organisatie*

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

## Doorgelichte activiteiten

### Vormen van dienstverlening

Open opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
In-companyopleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Coaching:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

### Domeinen

Marketing & Sales:	minder dan 10 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

### Thema's

*Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen*

Thema's	Open opleidingen	In-companyopleidingen	Coaching
Assertiviteit		2	
Coachend Leiderschap	4		
Personal coaching			12
Teambuilding		2	
Efficient vergaderen		1	
Coachend Leiderschap - Onderwijs		2	
Feedback Geven - Onderwijs		1	
Personal Branding	2		
Copywriting		2	
SEO-copywriting	3		
Enneagram	1		
NLP voor managers	1		
Totaal: (33)	11	10	12

### Klantenbestand

#### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

topmanagement:	10 %
middle management:	40 %
bedienden:	25 %
arbeiders:	5 %
zelfstandige ondernemers:	20 %

## Activiteitsector

uitgedrukt in : aantal klanten

handel en distributie:	20 %
overheid:	20 %
diensten:	60 %

## Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	80 %
250 medewerkers of meer:	20 %

## Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

directe eindklanten:	80 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	20 %

## Aantal verschillende klanten

2011:	tussen 11 en 100
2010:	tussen 11 en 100
2009:	-

## Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Nederlands:	100 %
-------------	-------

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Media Markt - PWA Eke-Nazareth - Euroclear - Stad Gent - Federale Politie - TNT - Universiteit Gent - Luckoil - Biover - U&I Learning

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-04-2010 tot en met 31-03-2011.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.











Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 19-05-2011 tot en met 24-05-2011.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

### Resultaat

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

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

#### Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

#### Percentage tevredenheid aspecten : 100%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,57/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

#### Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

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

#### Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 100%

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.

#### Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,72/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

### Synthese:

De bevroegde klanten hebben YourCoach gevonden via de website van de organisatie ofwel via een e-mailing (de nieuwsbrief). De eerste contacten verlopen via e-mail. De klanten krijgen direct een antwoord op hun mail. Soms is er een specifieke voorbereiding geweest onder de vorm van een afspraak, een intakegesprek of een pre-test.

Alle klanten drukken zich positief uit over de aanpak tijdens de opleiding en de coaching. Meestal gaat het over een individuele aanpak binnen de groepslessen. De oefeningen of voorbeelden zijn aangepast aan de situatie van de deelnemers. Een aantal deelnemers vinden dat de opleiding praktijkgericht is. Enkel vermelden dat er een stuk theorie is of een combinatie van theorie en voorbeelden. Er is ook interactie tijdens de opleidingen. De opleiding of de coaching heeft aan de verwachtingen van alle klanten beantwoord.

Over de praktische organisatie van de opleidingen of de coaching zijn alle klanten tevreden. De formule voor de coaching wordt geapprecieerd. Doorgaans wordt de duur van de opleiding ervaren als correct. Een klant wou eventueel een langere opleiding. De groeps grootte is goed. Een kleine groep wordt geapprecieerd. Twee klanten

vinden dat YourCoach flexibel is en vlug afspraken kan plannen.

De deelnemers geven aan een cursus te hebben gekregen. Sommige klanten praten ook van specifiek materiaal: schema's, on line tools, Excel files of een bepaald object. De trainer gebruikt soms een PowerPoint presentatie. De kwaliteit van dit ondersteunend materiaal wordt gewaardeerd.

De kwaliteiten van de trainers worden positief geëvalueerd. De klanten vinden dat de trainers competent zijn en dat ze hun vak kennen. Een aantal klanten zeggen dat de trainer of de coach uitstraling of charisma heeft. Hun enthousiasme wordt geapprecieerd.

Op het einde van de opleiding vullen de deelnemers een evaluatieformulier. Een aantal klanten hebben het over een gesprek om de opleiding of de coaching te evalueren. Na de opleiding, als het nog niet het geval was, krijgen de klanten de nieuwsbrief van YourCoach. Twee klanten hebben achteraf nog feedback van de trainer of de coach gekregen. Een goede nazorg wordt geapprecieerd.

Alle klanten appreciëren de contacten die ze met de organisatie hebben. De contacten verlopen vooral via e-mail. De klanten krijgen snel een antwoord op hun vragen. Enkele klanten bellen ook naar de trainers. In het algemeen is YourCoach gemakkelijk bereikbaar.

De administratieve opvolging en de facturatie verlopen volgens de bevroagde klanten zonder probleem. Twee klanten vinden de betalingswijze gemakkelijk. De locatie wordt beschreven als gezellig en aangenaam. Twee klanten zeggen dat de ruimte hen toelaat om op hun gemak te zijn. De coachees vertellen dat ze op een zitbal moeten zitten en ze vinden het leuk. Er is ook sprake van een lekkere lunch.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt goed tot zeer goed geëvalueerd.

De organisatie laat een goede tot zeer goede indruk na bij haar klanten. De kwaliteiten van de trainers of de coaches worden als sterk punt van YourCoach aangegeven. De trainers zijn empatisch, aangenaam en ze kennen hun materie. Andere elementen die geapprecieerd worden, zijn een kleine groep, een opleiding op maat en een gemoedelijke sfeer. Als verbeteringspunten geven de klanten de mogelijkheid aan om met opleidingscheques te betalen en de trainer die soms onzeker overkomt. Alle bevroagde klanten zouden YourCoach aanraden.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	2	0,60	0	0,00	0,60
Niet consultants	0	0,40	0	0,00	0,40

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	2,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

#### Toelichtingen

-

### Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Tom Hallez en Benjamin Ball hebben een universitair diploma en een postgraduaat. Naast een jarenlange managementervaring in een Amerikaanse multinational op het gebied van marketing en e-Commerce zijn ze alle twee gecertificeerde coaches. Ze zijn ook Master en Assistent in de NLP.

## Interne kwaliteitsopvolging

Na elke opleiding laten de trainers een evaluatieformulier invullen door de deelnemers. Er vindt ook een mondelinge debriefing plaats op het einde van een opleiding. Aangezien de opleidingen in kleine groepen worden gegeven en er veel interactie is, kan de trainer snel bijsturen op vlak van inhoud of structuur op het moment van de opleiding zelf. Vóór de opleiding bereidt de trainer meer materiaal voor dan nodig om te kunnen beantwoorden aan de onverwachte behoeften die tijdens de opleiding zouden voorkomen.

Voor de klanten waarvoor ze in onderaanneming werken, krijgen ze rechtstreeks feedback van de klant.

Een coachingstraject start eerst met een intake gesprek. Voor YourCoach is een coaching gelukt en kwalitatief als de coachee resultaten ziet in zijn veranderingsproces op het moment dat hij terugkomt.

Elk jaar volgen Tom Hallez en Benjamin Ball een langdurige opleiding volgens het principe: wat is de volgende stap in mijn evolutie? Op vlak van coaching organiseren ze regelmatig intervisiemomenten met andere coaches.