



# ***CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG***

## **Still Movin**

*Auditor: Lut Kint*  
*Datum: 29/04/09*



*Management Information – E. Bossaertlaan– 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00*  
*Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



# Inhoudstafel

<b>1. Training &amp; Consulting</b> .....	<b>2</b>
1.1. Synthese klantenonderzoek <sup>1</sup> .....	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect.....	3
<i>Voortraject</i> .....	3
<i>Uitvoering</i> .....	3
<i>Projectmanagement</i> .....	4
<i>Rapportering &amp; Tools</i> .....	5
<i>Trainers</i> .....	5
<i>Natraject</i> .....	6
<i>Relatiemanagement</i> .....	7
<i>Administratie &amp; Logistiek</i> .....	7
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i> .....	7
<i>Algemene indruk</i> .....	8
<b>2. Verbeteringspunten &amp; suggesties</b> .....	<b>10</b>

Management Information nv

E. Bossaertlaan 18, 1081 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: [audit@maninfo.be](mailto:audit@maninfo.be)

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

Training & Consulting: optimaliseren van productiviteit, gezondheid en motivatie van medewerkers via opleidingen, coaching en begeleiding

# 1. TRAINING & CONSULTING

## 1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK<sup>1</sup>

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainings- en consultingactiviteiten gedurende de periode van 01/02/08 tot en met 31/01/09.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 02/04/09 tot en met 20/04/09.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainings- en consultingactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Still Movin. De organisatie en haar trainings- en consultingactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.<sup>2</sup>

### Resultaten Training & Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	1	9	4,90/5
Voortraject	1	-	-	-	2	7	4,78/5
Uitvoering	-	-	-	-	-	10	5,00/5
Projectmanagement	-	-	-	-	8	2	4,20/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	6	4	4,40/5
Consultants	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Natraject	2	-	-	-	6	2	4,25/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	9	-	4,00/5

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

Percentage algemene indruk: 100% (3)

Percentage tevredenheid aspecten: 100% (4)

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,43/5 (5)

Homogeniteitsindex algemene indruk: 100% (6)

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 100% (7)

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,66/5 (8)

<sup>1</sup> Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

<sup>2</sup> De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

<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'.

## 1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

### **Voortraject**

Een aantal klanten werkt al langer met Still Movin samen, voor de anderen is de samenwerking nieuw. De klanten zijn op verschillende manieren met Still Movin in contact gekomen. Via iemand die al ervaring met de organisatie had, prospectie door Still Movin zelf, via een zusterorganisatie of via de media. In een eerste gesprek worden de behoeften geanalyseerd en wordt een voorstel tot aanpak gedaan. Bij enkele klanten werd eerst een audit gedaan om op die manier een programma te kunnen voorstellen. De klanten uiten hun tevredenheid over de voorbereidende fase en de manier waarop de opdracht vorm krijgt. De klanten ervaren deze eerste contacten en voorbereidingen als overtuigend en positief. Zij vinden dat de analyse gedetailleerd gebeurt waarbij ook rekening wordt gehouden met de cultuur van het bedrijf.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "In een eerste intakegesprek bespreekt Still Movin wat we nodig hebben. Ik ben met hen in contact gekomen via iemand die al met hen had samengewerkt. Hun manier van aanpak is heel correct. Ze hebben hun uitleg gedaan en naar ons geluisterd en op basis daarvan een plan opgemaakt met de vraag of wij ons daarin konden vinden. Mijn contactpersoon heeft me echt over de streep getrokken, hij was nog het meest overtuigend."
- "Via prospectie van hun kant hebben we Still Movin leren kennen. Zij hebben het concept voorgesteld en we hebben het project opgestart. Eerst hebben ze gezondheidsenquête gedaan binnen het bedrijf. Daarna opleiding en coaching waarin verschillende elementen zaten."
- "Wij hebben al verschillende projecten gedaan met Still Movin. De analyse gebeurt heel goed. Ze gaan door tot in detail. Het is een echte analyse en geïntegreerd. Ze stellen niet zomaar een sessie voor en dat is het. Het stopt niet met die sessie. Het is een standaardopleiding die op maat is uitgewerkt. Ze hebben echt goed gekeken waar de aandacht naartoe moest gaan voor de verschillende groepen."
- "Wij werken al langer samen met Still Movin. We hebben samengezeten met verschillende partijen om te zien hoe het moest. Still Movin heeft een programma op maat uitgewerkt. Wij hadden een duidelijke vraag vanuit de directie dat het praktijkgericht moest zijn. Ik heb ook kennisgemaakt met andere zaakvoerder. Dat vond ik goed, dat hij zich ook kwam voorstellen."
- "Via een collega die ervaring met Still Movin had, zijn we in contact gekomen. Ik heb ze uitgenodigd en ze zijn hun ding komen vertellen. Dat was zeer positief en ze kwamen zeer dynamisch over. Dat heeft daardoor heel snel inhoudelijk geleid tot een opdracht."
- "Ongeveer één jaar geleden zijn we met Still Movin gestart. Ik heb met hen contact opgenomen en ze zijn langsgelopen. Dat is uitgegroeid tot een opdracht. De eerste contacten waren heel goed en heel spontaan. Ze gaan ook de cultuur van het bedrijf na en ze bieden een maatoplossing. Dat vond ik heel aantrekkelijk. Still Movin kijkt naar wie de mensen zijn, wat hun behoeften zijn en wat zij daar tegenover kunnen stellen."

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de opdracht en opleidingen drukken alle klanten zich heel positief uit. De klanten appreciëren de aanpak om tot een concreet programma te komen. Bovendien kan het programma gedurende het verloop aangepast worden in functie van nieuwe noden. Bij de opleidingen zelf is het vooral de praktijkgerichtheid van de opleiding die wordt gewaardeerd door de klanten. Er is een goed evenwicht tussen theorie en praktijk en vooral de afwisseling wordt als positief ervaren. De coachingsessies worden gewaardeerd omwille van de persoonlijke benadering. De klanten appreciëren ook de aandacht die al tijdens de opleiding wordt besteed aan verdere opvolging. Het programma wordt omschreven als een op maat opleiding.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er was een stukje theorie en er waren praktische voorbeelden. Still Movin liet de mensen zelf aan het woord komen. Ze hebben zelf een voorstel gedaan voor opvolging met een buddysysteem. Qua aanpak was het cognitief en lichamelijk, er was afwisseling. Je moest op het einde ook twee doelstellingen formuleren en ik heb echt de indruk dat er iets mee gedaan wordt. Het leeft."
- "We zijn gestart met een enquête. Deze resultaten hebben we geanalyseerd en we hebben verschillende gesprekken gehad om te komen tot de verschillende elementen van het project. Wat ik zeer positief vond: Still Movin speelt kort op de bal, ze passen voortdurend aan. Het project heeft de verwachtingen ingelost, maar je moet er achteraf zelf iets mee doen. Zij brengen de boodschap over en ze denken echt mee om nog meer mensen te overtuigen en te laten meedoen."
- "De medewerkers zijn heel tevreden. Vooral de persoonlijke coaching vonden ze erg goed. Ze konden echt individueel om raad vragen. De tweede sessie was minder praktisch dan de eerste keer, maar we waren er ook heel tevreden over. Na 20 minuten theorie volgt er altijd een oefening die ook kan toegepast worden op het werk. En dat wordt geapprecieerd. Er is veel afwisseling waardoor iedereen bij de les blijft."
- "Wat ik sterk vind, is dat de twee kanten belicht worden: de beweging en het psychologische, wat in je hoofd zit. Vaak heeft het daar mee te maken. Op het einde moest je een belofte op papier zetten, met een deadline en dat aan een collega geven. Die collega moest je dan ondersteunen. Dat heeft gewerkt, maar slechts eenmalig. Ik denk dat ze op basis daarvan hun aanpak bijgestuurd hebben en in een volgende sessie werd er een persoon aangeduid als coach om de verdere opvolging te doen. Dat werd door hen gestimuleerd en vind ik goed als opvolging."
- "Het is heel goed verlopen. Alles kon aan bod komen. Still Movin heeft heel flexibel aangevoeld en zijsprongetjes gemaakt. Ze hadden een programma, maar pasten het aan waardoor het echt op maat werd. Er was theorie en er waren oefeningen waardoor er afwisseling was en interactie."
- "Persoonlijk ben ik heel tevreden. Alles is precies gelopen zoals afgesproken. Still Movin heeft zelfs gezocht naar een andere aanpak als iets minder werkte. De doelen werden bijgesteld. De deelnemers vonden het ook heel goed in aanpak. Het nut ervan is niet voor iedereen duidelijk, maar dat ligt niet aan Still Movin. Ze beginnen telkens met een theoretisch overzicht met anekdotes. Dat gebeurt op een grappige manier. Ik vind dat ook belangrijk dat er humor is. Daarna zijn er oefeningen met muziekmomenten. Het ging altijd goed in elkaar over: de afwisseling, de humor en het levendige."

## **Projectmanagement**

De klanten zijn tevreden over het ritme en het inplannen van de opleidingen. Still Movin is flexibel en komt de gemaakte afspraken met de klant na. De klanten geven aan dat ze een vaste contactpersoon hebben voor de praktische zaken en vinden dit een handige manier van werken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Still Movin is de afspraken goed nagekomen. Ik vind de opleiding te kort. Het zou beter een hele dag zijn. Alles werd aangestipt tijdens de dag, maar niet diepgaand genoeg. Dat was ook de enige opmerking van de deelnemers."
- "Ik heb één contactpersoon voor de administratie en de planning. Still Movin geeft een aantal mogelijkheden en een enorme keuze in data waardoor je gemakkelijk kan plannen. Ik heb nog nooit problemen gehad."
- "De planning met mijn contactpersoon loopt heel goed. Hij komt langs in het bedrijf en iedereen kan zich vooraf inschrijven. Met de andere trainer is er in het verleden iets misgelopen. Hij was een afspraak vergeten waardoor we alles hebben moeten uitstellen."

Maar dat zijn oude koeien, het loopt nu beter met hem. Qua planning en opvolging is hij aan het verbeteren."

- "Het is heel vlot verlopen qua inplannen. We werkten met twee trainers die heel goed wisten van elkaar wie wat deed."
- "Dat was voor 110 % oké. We hadden gevraagd om alles in het Engels te geven. Dat was een bijkomend criterium en ze zijn erop ingegaan."
- "Het inplannen is geen probleem en Still Movin houdt zich aan de afspraken. Zelf heb ik één maal gevraagd om een sessie te verplaatsen en daar zijn ze op ingegaan. Ze stellen zich flexibel op."

### **Rapportering & Tools**

De gebruikte tools hangen af van het type opleiding. Daarnaast maakt de trainer gebruik van de flip-over en een presentatie. Er wordt ook specifiek materiaal en muziek gebruikt. Voor sommige klanten is er een syllabus die aan de deelnemers wordt bezorgd. De klanten omschrijven de tools en het materiaal als voldoende, gevarieerd en bruikbaar.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Still Movin gebruikt een aantal tools waaronder een syllabus. Ook ons intranet werd gebruikt, waar zij voor gezorgd hebben. Ze hebben leaflets gemaakt met tips en filmpjes. Alles werd door Still Movin aangebracht. Het materiaal was zeer bruikbaar en niet abstract."
- "Still Movin gebruikte allerlei materiaal waaronder bijvoorbeeld stressballetjes. Ze leverden ook zaken om op ons intranet te zetten, zoals de slides. Dat vond ik interessant."
- "Ze werkten vooral met oefeningen en ze gaven directe feedback. Misschien zouden ze kaartje kunnen maken met de belangrijkste zaken erop. Maar eigenlijk is het niet echt nodig gezien de doelgroep."
- "Alles draaide rond de presentatie en ze hebben ook muziek gebruikt. We hebben ook speciale ballen gebruikt en we hebben ook een geschenk gekregen. Het materiaal was goed binnen het voorziene budget. Still Movin kan veel meer aanbieden, maar het budget was er niet."
- "De tools vond ik één van de sterke punten. Ze gebruikten abstracte voorwerpen om teamspirit te maken: eenvoudig en niet ingewikkeld en het hoeft niet duur te zijn."
- "De tools waren aangepast aan de sessies. De presentatie voor de workshops was zeker voldoende uitgewerkt en wij hebben die ook aan de medewerkers bezorgd. Deze was kwalitatief want anders zouden we ze niet op ons intranet zetten."

### **Trainers**

De klanten spreken zich positief uit over de trainers/consultants. Door te werken met verschillende trainers/consultants in één programma is er telkens een verschillende aanpak wat positief ervaren wordt. De sterke punten bij de trainers/consultants: ze komen overtuigend en enthousiast over, ze zijn dynamisch en hebben empathie. Een ander positief punt is de kennis waarover ze beschikken. Klanten die een langlopend project hebben, waarderen het om met dezelfde trainer(-s)/consultant(-s) te kunnen werken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De trainer kwam overtuigend over en sprak echt vanuit zijn eigen overtuigingen. Dat is volgens mij een goede manier. Er was ook nog een andere trainer bij die wat vragen heeft gesteld en vooral geobserveerd heeft. Het was iemand die zelf in opleiding was, denk ik. De eerste trainer speelde in op wat gezegd werd. Hij gaf de richting aan en had voeling met de groep."

- "Wat ik apprecieer bij de trainers van Still Movin is hun directe benadering. Ze spelen in op feedback van mensen, ze zijn heel empathisch. Ze hebben duidelijk een expertise. Van opleiding zijn ze kinesist of iets anders in dat domein, maar ze kunnen zich ook inleven in de bedrijfswereld."
- "Wij werken het meest samen dezelfde trainers. Ik vind dat ook belangrijk om met dezelfde mensen te kunnen werken. Op die manier probeer je er een vertrouwdheid in te brengen. Voor meer specifieke sessies werken we met specialisten in de materie. Wat ik kan zeggen over de vaste trainers: ze zijn niet belerend, ze staan open voor input en er is een band gecreëerd. Ze kunnen ook heel goed inschatten wat hier in het bedrijf kan en wat niet."
- "We hebben met verschillende trainers van Still Movin gewerkt en in verschillende talen. We hebben nog nooit last gehad. Wij vragen dat de trainer de eerste keer wat vroeger komt om kennis te maken en te zien hoe hij het ziet. Wat aanstekelijk werkt is hun kennis en vooral hun enthousiasme."
- "De trainer met wie we nu werken geeft een heel dynamische indruk. Hij is streng, maar rechtvaardig, zoals gezegd wordt. We hebben ook met een andere trainer gewerkt. Hij heeft niet veel teweeg gebracht. Hij werkt trouwens niet meer voor Still Movin. We hebben ook eenmaal een diëtiste gehad. Zij wist er veel van, maar ik vind dat ze geen 'presentationskills' had."
- "Een trainer heeft de leiding genomen. Hij is heel aangenaam, warm en dynamisch. Hij is heel rustig en heel actief wanneer nodig. Hij is ook ontvankelijk. De andere trainer paste ook in het plaatje. Hij heeft dat ook heel goed gedaan."

### **Natraject**

De evaluatie gebeurt op verschillende manieren, zowel formeel als informeel. Soms gebeurt de evaluatie bij de deelnemers door de klanten zelf en ze bezorgen de informatie aan Still Movin. Een andere vorm van evaluatie is met de trainer direct na de opleiding. De klanten appreciëren ook de contacten met hun contactpersoon om de opleiding/het project te evalueren. De manier van evalueren en terugkoppelen vinden de klanten goed. Dit wordt als nuttig en interessant ervaren. De klanten hebben ook het gevoel of hebben al ervaren dat er iets wordt gedaan met de feedback.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb nog een telefoontje gehad van zeker 45 minuten met de eindverantwoordelijke van Still Movin, om te evalueren. Ik heb echt het gevoel dat ze iets doen met die informatie. Ze tonen echt interesse. Zij waren vragende partij om een opvolging te doen, maar wij hebben dat afgehouden. Voornamelijk omwille van de prijs."
- "Wij hebben intern een evaluatie gedaan waarvan ik een samenvatting heb gemaakt. Die heb ik gebriefd naar Still Movin. Daar hebben we zeker zaken uitgehaald. Het is een poging tot evaluatie en opvolging. Dat kan misschien beter of anders naar de toekomst toe."
- "Op basis van de eerste ervaring hebben we feedback gegeven en de zaken bijgestuurd. De deelnemers konden schriftelijk evalueren. De opvolging daarna werd door hen gestimuleerd door een systeem van coach te introduceren."
- "Wij doen zelf intern de evaluatie en ik heb Still Movin een kopie bezorgd. Ik overloop op het einde altijd even met trainer en ik kijk of er iets speciaals was. Voor mij is dat een goede aanpak."
- "Het project is nog niet afgelopen. Wat ik verwacht van Still Movin is een overzichtje met de meest voorkomende problemen en de acties erbij. Ik wil ook weten wat de opvolging naar de toekomst toe is, wat kan en wat we zouden kunnen doen. Het hoeft niet veel te zijn, maar toch iets."
- "We hebben een feedbackgesprek met Still Movin gehad. Dat was zeker nuttig en iedereen kan op dat moment zijn ei kwijt. Ik heb er minder behoefte aan, zij eerder. Voor mij is dit oké omdat alles zo positief verlopen is."

- "Naar de medewerkers toe is er een permanente evaluatie. Met mij is er ook altijd direct na een sessie een evaluatiemoment met Still Movin. Achteraf hebben we nog een paar keer contact gehad om het project te evalueren. De doelstellingen waren vooraf duidelijke op papier gezet en we hebben gecheckt hoe het liep direct na het project en achteraf."

### **Relatiemanagement**

De contacten met Still Movin verlopen vlot en de organisatie is gemakkelijk te bereiken via e-mail en telefoon. De klanten die één vaste contactpersoon hebben, appreciëren deze manier van werken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We werken met een vaste projectleider en dat is best gemakkelijk. Hij werkt zeer efficiënt en kent er veel van."
- "Ik krijg altijd heel snel een antwoord. Ik denk dat mijn contactpersoon langer moet wachten."
- "Ik heb de gewoonte om per mail te communiceren en dat loopt goed."
- "Ik heb een contactpersoon om de inhoud te bespreken. Hij is minder gemakkelijk bereikbaar want hij is vaak op klantenbezoek. Als ik hem een e-mail stuur, krijg ik de dag zelf nog een antwoord. De andere personen bij Still Movin zijn zeer gemakkelijk bereikbaar. De contacten lopen heel vlot."
- "Still Movin is heel efficiënt. Bijvoorbeeld om de eerste afspraak te maken, heb ik één telefoontje gedaan en drie dagen later hebben we elkaar al ontmoet."
- "De contacten zijn zeer vlot. Ik heb altijd dezelfde dag nog een antwoord."

### **Administratie & Logistiek**

Volgens de klanten verlopen de administratie en facturatie goed. Still Movin houdt rekening met de vragen en wensen van de klant.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De offerte en factuur werden opgemaakt zoals afgesproken."
- "De factuur krijgen we gedetailleerd, zoals we vragen. Als er aanpassingen moeten gebeuren, volgt Still Movin dat snel op."
- "Zoals afgesproken. De offerte is vrij omvangrijk en het is nodig om ze toe te lichten."
- "Ik heb nog nooit problemen gehad met de facturatie."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meningen over de prijzen lopen uiteen. Sommige klanten vinden de dienstverlening duur of te duur, anderen omschrijven het als gangbaar. De kwaliteit van de dienstverlening wordt niet in twijfel getrokken, alle klanten spreken zich hier positief over uit.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het kost wel wat, maar ik weet niet of het goedkoper kan. We zijn tevreden. Als de directie vraagt om op zoek te gaan naar goedkoper, zal ik het doen. Ik weet echter niet of het op markt bestaat en of het goed is."
- "Ik veronderstel dat het gangbare prijzen zijn, maar voor ons is dat budget te hoog. Het is duur voor drie uur als ik vergelijk met wat we anders betalen voor opleidingen. Het is een andere dimensie dan wat we gewoon zijn. Dat is de enige kanttekening."

- "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed. Je hebt een bepaalde prijs, maar je krijgt er ook wat voor."
- "Sommige zaken brengen weinig of niets op, andere zaken wel. Scepticisme tegenover de prijs heb ik bij alle consultants. Ik onderhandel ook altijd over de prijs. Voor een klein bedrijf is dit een serieuze investering."
- "De verhouding is goed, anders komen ze niet binnen in een bedrijf als het onze."
- "Still Movin is zeker concurrentieel als je vergelijkt met andere organisaties."
- "Het bedrag is relatief als je ziet wat er aan andere zaken wordt besteed in een bedrijf. De 'outcome' was zo positief dat ik er een goed gevoel bijheb."
- "We werken op een redelijk open manier samen. Still Movin weet ook dat er budgetten zijn waaraan we ons moeten houden en ze houden daar rekening mee. Dat gebeurt op een respectvolle manier. Ze zijn ook geen liefdadigheidsinstelling natuurlijk."

### **Algemene indruk**

Alle ondervraagde klanten hebben een positieve tot zeer positieve algemene indruk over Still Movin. Ze formuleren hun samenwerking met Still Movin als professioneel en overtuigend. De organisatie is klantgericht en levert maatwerk. Still Movin weet waarmee ze bezig is en ze brengen dat ook zo over.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Still Movin is heel professioneel. Ze zijn niet altijd betaalbaar waardoor, als ze hun zin zouden kunnen doen, ze veel meer zouden bereiken binnen onze organisatie. Ze hebben meer in hun mars dan wat ze bij ons hebben kunnen laten zien."
- "Still Movin is inspirerend, ze weten waarmee ze bezig zijn. Ze zijn overtuigend. Het is een heel mooi uitgangspunt om vorming over te geven. Het zijn dingen die spelen in verschillende aspecten van het leven, zowel privé als professioneel. Still Movin is professioneel. Het is jammer dat wij uit de boot vallen door de prijs."
- "Ik ben voor 70 % tevreden. 30 à 40 % van de mensen hebben echt een verandering ondergaan. Ik besef ook dat het aan de medewerkers zelf ligt en in hoeverre ze daarvoor openstaan. Still Movin moet wel beseffen dat iemand als bijvoorbeeld een HR-manager zich kwetsbaar opstelt als hij een dergelijk programma voorstelt. Het is geen Excelltraining waar ze achteraf buitenkomen en direct ondervinden wat ze geleerd hebben. Zelf ben ik er enthousiast over en ik geloof er echt in. Ik heb Still Movin ook al aangeraden aan andere organisaties. Ze kunnen dynamiseren, Ze zijn enthousiast en positief. Ze slagen erin om mensen positief te doen denken. Ze moeten volgens mij nadenken over twee zaken, hun 'coremission' en het organisatorische. Met het organisatorische bedoel ik dat ze ervoor moeten zorgen dat de planning perfect verloopt. Als ze iets nieuws aanbieden, moeten ze dat erg goed voorbereiden en vooraf alles goed checken."
- "Still Movin werkt met een zeer handig concept. Ze tonen aan hoe je met kleine dingen zaken kan veranderen zonder dat je een fitnessabonnement neemt of aan een 'Start to Run' moet beginnen. Het is vooral goed voor mensen die niets doen. Wie er al mee bezig is, zal dit misschien niet zo aanspreken."
- "De medewerkers van Still Movin zijn allemaal enthousiast en vol energie. Dat prediken ze natuurlijk ook, maar dat is wat het meest aanspreekt."
- "Professioneel en klantvriendelijk zijn de belangrijkste woorden als ik het over Still Movin heb. Ze zijn professioneel in hun administratie en opleiding. Klantvriendelijk zijn ze naar mij toe en de trainers zijn het in hun contacten met de verschillende medewerkers."
- "Still Movin is een aanrader! Het is voor herhaling vatbaar. Het is out of the box: origineel en toch niet te. Het is aanvaardbaar voor een bedrijf als het onze dat eerder conservatief is."

- "Still Movin is professioneel: hun mensen komen professioneel over in klantencontacten en in vakkennis. Vakkennis is een tweede typerend woord: ze weten waarmee ze bezig zijn. Ze kunnen zich aanpassen en ze zijn dynamisch. Ze hebben bepaalde producten die ze kunnen kneden en ze hebben mensen op wie ze een beroep kunnen doen, die wat bagage in hun rugzak hebben. Ze zijn heel communicatief."
- "In enkele woorden over Still Movin: professioneel, attentievol voor mensen, heel veel aandacht voor klanten en voor dingen die er buiten vallen. Ze tonen een oprechte interesse. Ik verwacht van een organisatie dat ze zich gedraagt naar wat ze vertellen. Bijvoorbeeld, als het gaat over sociale vaardigheden, dat ze die zelf hebben en dat is bij Still Movin het geval."
- "Still Movin is efficiënt en ze weten waarmee ze bezig zijn. Ze hebben voeling met de klant en hebben een gerichte aanpak. Het is echt maatwerk. Wij hebben hen via internet ontdekt en ik vind dat we daar echt geluk hebben gehad."

## 2. VERBETERINGSPUNTEN & SUGGESTIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle mogelijke verbeteringspunten zoals geformuleerd in het klantentevredenheidsonderzoek en/of suggesties van uw klanten die u kunnen inspireren om uw dienstverlening verder te optimaliseren:

- erover waken dat gemaakte afspraken en planning nagekomen worden;
- kwaliteit en vaardigheden van de trainers/experten opvolgen;
- evaluatiesysteem met klant/opdrachtgever verder uitwerken;
- overwegen om prijszetting aan te passen voor sommige sectoren;
- nieuwe concepten goed voorbereiden en uittesten.