



## ***ClientScan***

# **Stephan Van Eesbeek Leading by Breathing®**

*Auditor: Pieter van Galen*

*Datum: 25-04-2017*



*CertUp - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 2 412 04 00  
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



Learning: open en in-company opleidingen (individuele of in groep) rond het bewustwordingsproces van het adempatroon en in welke mate dit het fysieke, mentale, emotionele en spirituele welzijn beïnvloedt.

# 1.

## 1.1. LEARNING

### 1.1.1 SYNTHESE KLANTENONDERZOEK<sup>1</sup>

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van learningactiviteiten gedurende de periode van 14-01-2016 tot en met 14-01-2017.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 28-03-2017 tot en met 31-03-2017.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de learningactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Stephan Van Eesbeek - Leading by Breathing®. De organisatie en haar learningactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

#### Resultaten Learning

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	2	5	3	6,10/7
Voortraject	-	-	-	-	1	7	2	-	5,10/7
Uitvoering	-	-	-	-	4	4	2	-	5,80/7
Projectmanagement	-	-	-	-	-	10	-	-	5,00/7
Rapportering & Tools	-	-	-	-	5	5	-	-	5,50/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	-	1	4	5	6,40/7
Nattraject	1	-	-	-	-	7	2	-	5,22/7
Relatiemanagement	1	-	-	-	-	9	-	-	5,00/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	-	9	1	-	5,10/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	1	3	5	-	5,20/7

#### Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

**Globale tevredenheid: 80%**

*Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt*

**Homogeniteitsgraad: 87%**

*Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid*

**Qfor Score: 79%**

*Herziene score op basis van meettype, calibrage en type diensten*

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

## 1.1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

### **Voortraject**

De meeste klanten kennen Stephan Van Eesbeek al meerdere jaren. Ze zijn op verschillende manieren met de organisatie in contact gekomen. Sommige hebben hem via, via ontmoet, anderen via opleidingen of via netwerk bijeenkomsten. Na een telefonisch gesprek hebben de klanten met Stephan Van Eesbeek afgesproken en is het aanbod duidelijk toegelicht, waarna zij zich hebben ingeschreven.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ken Stephan Van Eesbeek al meerdere jaren. Ik heb hem via via leren kennen en daarna via de telefoon heb ik een eerste afspraak gemaakt. Het aanbod was duidelijk en ik heb een coachingstraject gestart."
- "Ik ben al lang geleden met de organisatie in contact gekomen. Ik heb hem via via ontmoet en een afspraak gemaakt. Zijn aanbod was duidelijk."
- "Ik heb Stephen via een NLP training ontmoet. Daarna heb ik hem gebeld en we hebben een gesprek gehad om mijn verwachtingen af te toetsen. Alles was mij duidelijk."
- "Ik ben bij een BNI netwerkevent in contact met Stephan gekomen. Ik had interesse in zijn verhaal en heb een afspraak gemaakt. De uitleg was duidelijk."
- "Ik heb de organisatie tijdens een verblijf in de Heerlyckheid ontmoet. We hadden een gesprek en daarna hebben we de voorwaarden voor een individuele coaching besproken."
- "Via via kwam ik met Stephen in contact. In het begin was ik sceptisch, maar heb hem toch gebeld en afgesproken. Daarna was alles duidelijk."

### **Uitvoering**

Alle bevroegde klanten hebben een ademhalingscoachingstraject gevolgd. De coaching bestaat uit drie delen. Er vindt eerst een gesprek van één uur plaats met de coachee waarop besproken wordt waaraan de deelnemer wenst te werken. Hierna volgt de ademhalingscoaching in combinatie met shiatsu. De coaching wordt beëindigd met een nabespreking. Alle deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de coaching en de meeste geven aan dat het aan hun verwachtingen voldeed.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De coaching begon met een kennismakingsgesprek van één uur en een inventarisatie van mijn verwachtingen. Daarna werden de therapiemethoden toegelicht en voorgedaan. Aan het einde was er voldoende tijd om vragen te stellen. De toegevoegde waarde is dat hij niet op de tijd kijkt en echt de tijd neemt."
- "De ademcoachingssessie was goed. Eerst was er een gesprek om elkaar te leren kennen en vooral mijn eigen adempatronen te leren kennen en begrijpen wat dit met het lichaam doet. Daarna was er lichaamswerk op basis van shiatsu en ademhalingstechnieken. De sessie voldeed volledig aan mijn verwachtingen."
- "Stephen vertrekt vanuit NLP en gaat naar ademwerk. Hij kadert goed de stappen en er is eerst een gesprek waar je tegenaan loopt. Dan volgt een Shiatsu sessie voor de ontspanning. Vervolgens is er lichaamswerk, waar de pijnpunten worden aangepakt. We sluiten af met een evaluatiemoment. Ik ben zeer tevreden."
- "In het begin van de coaching weet je nog van niets. Er was eerst een gesprek van één uur en daarna komt het lichaamswerk. Nadien zie je pas de resultaten. In eerste instantie is het beangstigend en confronterend. Je moet jezelf volledig overgeven en daar komt nog bij dat je door een man aangeraakt wordt tijdens het lichaamswerk. Het is een opmaat traject. Ik ben

zeer tevreden over de coaching."

- "Ik kreeg eerst een vragenlijst en hierop volgde een gesprek met doordringende vragen. Je koos daarna zelf een onderwerp waarop op gewerkt werd, bijvoorbeeld ademhalingstherapie. Na de sessie volgde een evaluatiegesprek. Ik ben tevreden."
- "Tijdens het eerste uur was er een intake en hij was bekend met de problematiek. Ik kon echt open met hem praten. Daarna volgde de ademhalingscoaching in combinatie met shiatsu gevolgd door een evaluatie. Tijdens de coaching ben ik zelfs zelig in slaap gevallen."

### **Projectmanagement**

Alle klanten volgden een privé coaching van drie uur. De klanten vermelden dat Stephan Van Eesbeek de tijd goed respecteert. Zij vermelden dat hij niet te gefixeerd is op de tijd en dat het ritme goed is.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was een één op één coaching. De basissessie duurt ongeveer anderhalf uur. Ik doe elke zes weken een sessie en ben tevreden over het verloop."
- "Het was een privé sessie en duurde ongeveer drie uur. Het ritme was prima voor mij."
- "De sessie duurde drie uur. Het ritme was prima voor mij en de timing was goed."
- "Het is een privécoaching die drie uur duurt. De planning werd gerespecteerd en het ritme was goed."
- "De coaching duurde drie uur. Het startte op tijd en het ritme lag goed. Ik had een privécoaching."
- "De coaching heeft iets langer geduurd dan voorzien, maar dat was prima. Het was een individuele coaching en verder lette hij gelukkig niet op de tijd. Hij had alle aandacht voor mij."

### **Rapportering & Tools**

Tijdens de coaching ontvangen de deelnemers geen documentatie, maar zij ontvangen na de coaching een e-mail met een samenvatting van de coaching. De meeste klanten waarderen dit en vinden dit een echte meerwaarde.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Tijdens de sessie is er geen materiaal voorhanden, maar dat is ook niet nodig. Je moet het echt ondergaan. Na de coaching krijg ik echt een uitgebreide e-mail met uitleg over de coaching. Dat is zeer waardevol."
- "Na de coaching kreeg ik een e-mail met een beschrijving over de interventie en alle informatie die je achteraf nog kan doen. Niets wordt aan het lot overgelaten. Ik ben zeer tevreden over dit overzicht."
- "Het verslag van de coaching die ik achteraf ontving was prima. Ik ben tevreden hierover."
- "Ik krijg na de eerste sessie een uitgebreide e-mail over de coaching. Ik ben hierover tevreden."
- "Ik kreeg een verslag over de coaching via e-mail. Dit was uitgebreid en nuttig."
- "Ik kreeg een mandje met allerlei dingetjes. Dat waren ankers. Na de sessie kreeg ik ook nog een nabeschouwingse-mail. Ik ben zeer tevreden."

### **Trainers / consultants**

De coach wordt door alle opdrachtgevers als een professionele expert omschreven. Het merendeel vindt hem respectvol, integer en hij creëert een veilige omgeving.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De coach geeft een zeer duidelijke uitleg hoe je dient te ademen. Hij stelt mij echt gerust en heeft veel kennis van zijn vak."
- "De coach is heel integer. Hij is respectvol en creëert een veilige omgeving en oordeelt niet. Hij geeft je een zorgend gevoel, ik voel me echt verzorgd bij hem."
- "De ademhalingscoach is integer, respectvol en biedt veiligheid omdat hij goed kadert. Ik ben zeer tevreden."
- "De coach is professioneel, schept vertrouwen en heeft een hoog energetisch niveau. Ik ben zeer tevreden."
- "De coach is een eenvoudig en rustig mens. Hij geeft je een veilig gevoel en is authentiek. Hij werkt transformerend."
- "Hij is een super ademhalingscoach. Hij heeft een speciale gave om mensen tot rust te brengen."

### **Natraject**

Aan het einde van de coaching is er een mondelinge evaluatie. De meeste deelnemers vermelden dat er ook via een kaartenspel de coaching wordt geëvalueerd. Het merendeel vindt dit een ludieke manier om de coaching te beëindigen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Na de coachingsessie vraagt hij altijd of ik nog iets wil delen en laat mij een soort speelkaart trekken die mijn gevoelens weergeven. Deze twee kaarten legt hij dan uit. Dat is een mooie manier van evalueren."
- "Er was een mondelinge evaluatie en bespreking aan het einde van de coaching. Dit was voor mij een mooie afronding."
- "Er was een mondelinge evaluatie aan het einde van de coaching. Dat was goed."
- "Na de coaching is er een mondelinge afronding met behulp van een spel kaarten. Dat is leuk. Je kiest er twee en daarbij geeft Stephen een uitleg."
- "De evaluatie na de sessie was mondeling. Stephen staat altijd nog open voor bijkomende vragen."
- "De eindevaluatie was op basis van een spel met kaarten. Ik trok twee kaarten en hij gaf toelichting. Daarna was er nog een mondelinge nabespreking."

### **Relatiemanagement**

De organisatie is goed bereikbaar. De meeste klanten contacteren Stephan Van Eesbeek via de telefoon of e-mail en krijgen doorgaans binnen de 24 uur antwoord.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het contact met Stephan verloopt goed. Hij is zeker klantgericht en kan mij echt op mijn gemak stellen."

- "Het contact verloop heel vlot. De organisatie is goed bereikbaar en ik vind hem klantgericht."
- "Stephen antwoord snel op e-mails, zo binnen de 24 uur. Ik vind hem klantgericht, want hij kan goed luisteren en is niet opdringerig."
- "Ik heb één contactpersoon en het contact verloopt vlot. Hij is goed bereikbaar en punctueel. Ik vind hem zeker klantgericht."
- "De bereikbaarheid is geen probleem. Ik heb zijn telefoon en e-mailadres. Hij is klantgericht, voor mij is dat zijn authenticiteit en beschikbaarheid."
- "De coach is goed bereikbaar. Ik kan hem e-mailen en bellen zonder problemen."

### **Administratie & Logistiek**

De betaling voor de coaching verloopt voor alle klanten goed. De meesten betalen cash na de sessie en anderen ontvangen een factuur zoals afgesproken. De locatie is goed bereikbaar voor alle klanten. De praktijkruimte is mooi en proper. Sommige klanten vermelden dat er rustgevende muziek en kaarsen zijn, wat hen extra rust geeft.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Zijn aanbod en offerte zijn duidelijk. De factuur heb ik direct betaald. Zijn praktijkruimte is goed bereikbaar en mooi. Het geeft een goed gevoel."
- "Ik heb na de coaching cash betaald. Dat was zoals afgesproken. De behandelruimte is heel mooi, goed bereikbaar en aangenaam. Het materiaal is mooi en proper."
- "De locatie is prima, aangepast en helder. Het is goed bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid."
- "De facturatie was zoals afgesproken. De locatie is goed gelegen en het bureau is in een afgescheiden ruimte van zijn privéwoning. Dat is mooi aangepast en geeft een Zen-gevoel."
- "De prijs was zoals overeengekomen. Zijn kantoor is makkelijk bereikbaar en netjes verzorgd."
- "De factuur was zoals afgesproken. Hij heeft een volledige praktijkruimte. Deze is goed ingericht met rustgevende muziek en kaarsen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste klanten vinden de coaching het geld waard. Sommige vinden het duur, maar vermelden dat het een goede investering is. De prijs-kwaliteitsverhouding ligt voor alle klanten goed.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het heeft zeker zijn nu. Ik vind het een goede investering, want hij zet echt resultaten neer. Het is voor mij wel één uur rijden, maar het is het waard."
- "Voor mij is de coaching zeker zijn geld waard. Ik heb enkel lof."
- "De prijs-kwaliteitsverhouding klopt wel. De coaching is echt zijn geld waard."
- "Het is niet goedkoop voor de eerste keer. Misschien zijn follow-up sessies voordeliger. Ik weet niet of de prijzen marktconform zijn, want ik kan nergens mee vergelijken."
- "De prijs-kwaliteitverhouding is heel goed voor mij. Het is zeker een goede investering."
- "Het is zeker zijn geld waard. Ik vind de prijs heel correct."

### **Algemene beoordeling**

De organisatie laat bij alle klanten een tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. Zij zouden de organisatie aanbevelen of hebben dit reeds gedaan. Veel gehoorde positieve bemerkingen zijn: het is een unieke ervaring, Stephan Van Eesbeek biedt helderheid en hij probeert zichzelf steeds te verbeteren en bij te leren.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik zou hem zeker aanbevelen, maar ik zou hem niet aan iedereen aanbevelen. Je moet wel openstaan voor dit soort ademcoaching. Ik ben zeer tevreden, want hij telt de uren niet, hij staat open voor vragen en ik krijg bruikbare opvolgingse-mails. Stephan weet echt waar hij mee bezig is en is niet opdringerig."
- "Ik beveel de organisatie zeker aan. Wat Stephan geeft staat echt centraal en hij straalt het uit. Hij is echt geloofwaardig. Ik ben zeer tevreden."
- "Ik vind Stephan vernieuwend. Hij biedt helderheid. Ik zou hem zonder aarzelen aanbevelen."
- "Het is een unieke ervaring. Ik ben blij dat ik het gedaan heb. De coach is zeer sterk in balans en ik zou hem zeker aanbevelen. Ik ben zeer tevreden. Stephen is een mooi mens van binnen."
- "Ik beveel hem absoluut aan. Hij is toegewijd, eerlijk, vol met zorg, kent zijn vak en blijft steeds bijleren. Ik zie geen verbeterpunten en ben zeer tevreden."
- "Ik heb hem al aanbevolen. Het belangrijkste voor mij was dat ik mezelf weer heb teruggevonden. De ademhalingscoaching is een echte aanrader. Ik zie geen verbeterpunten."