

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T organisatieadvies bv

22-10-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van B&T organisatieadvies bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Offerte				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Coaches				40%	60%
Afronding②				40%	40%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③			20%		60%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten geven aan, dat B&T al langer bekend is binnen de organisatie. Verschillende redenen worden genoemd om dit bureau te kiezen voor het traject, zoals ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "De coach heeft al eerder bij ons als interim-directeur gewerkt. Ik heb dan ook niet zozeer voor het bureau maar voor hem gekozen", "Bij hen weet ik, wat ik krijg" en "B&T heeft bij ons op school een interim-directeur geplaatst, die ook als coach ingezet wordt. In dat jaar heb ik voor het eerst contact gehad met hem. Dat vond ik heel plezierig. Toen ik zelf voor een coaching in aanmerking kwam, was er dan ook meteen een hele goede klik." In de voorbereiding op het traject vinden gesprekken plaats met de betrokken personen om de vraag helder te krijgen. Vervolgens komt er een voorstel met bijbehorende offerte, waarbij er nog alle ruimte wordt geboden voor aanpassingen. Over het geheel gezien zijn allen goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Offerte

Men is tevreden over de afspraken, die vooraf worden gemaakt over het traject en de bijbehorende offerte. Er wordt de tijd genomen om een passend programma voor te kunnen stellen. Enkele uitspraken op dit gebied: “Het overleg verliep prima. Ze kennen de organisatie, want ze hebben al eerder een aantal collega’s gecoacht en hebben ook de schoolleiding ondersteund in de bijeenkomsten” en “Ze hebben gesprekken gevoerd met mij en de medewerker, die gecoacht zou worden. Samen hebben we een traject uitgestippeld, waarbij ze goed hebben geluisterd naar onze wensen.” De offerte is volgens de geïnterviewden passend en helder. Er staan volgens hen geen onduidelijkheden in.

Uitvoering

In de vraaggesprekken komt naar voren, dat de uitvoering van de coaching door de referenten hoog gewaardeerd wordt. Er wordt zeker voldaan aan de verwachtingen, die vooraf zijn geschapen. Ter illustratie enkele citaten: “Ze hebben veel voor ons betekend. Ze hebben als externe expert gesprekken gevoerd. Voor mij persoonlijk hebben ze ook een coachtraject verzorgd met de nodige tips en adviezen”, “Ze hebben de training en begeleiding van het managementteam gedaan en hebben daarvoor groepsgesprekken en individuele coachgesprekken gevoerd” en “De coach voelde heel goed aan waar mijn ontwikkelpunten zaten. Bovendien was hij in staat om het vooral positief te benaderen door mijn sterke kwaliteiten ook te benoemen. Ik heb uiteindelijk meer handvatten over leiderschap gekregen, waar ik mee uit de voeten kan.”

Coaches

De coaches van B&T worden door allen positief tot zeer positief gewaardeerd. De respondenten spreken onder andere over betrokken en zeer deskundige mensen, die zeker ervoor gezorgd hebben, dat het traject is geslaagd. Deze positieve beoordeling komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “Hij heeft zowel als adviseur als in de hoedanigheid van coach heel goed werk verricht”, “Hij heeft gezorgd voor een stevige begeleiding van de schoolleiding” en “Doordat mijn coach eerst als interim-directeur was ingezet, wist hij wat er binnen de school speelde en kende hij de school goed. Daardoor kon hij meteen inzoomen op mijn persoonlijke situatie en helder benoemen wat in de vijf sessies aan de orde zou komen. Omdat hij de functie zelf had uitgeoefend en goed leiding had gegeven, kon dat meteen vertaald worden in het traject. Als ik hem moet typeren, zou ik hem zakelijk maar ook menselijk noemen.”

Afronding

Bij een van de geïnterviewden is het traject nog niet helemaal afgesloten en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven op dit onderdeel. De rest is goed te spreken over de afronding. Na afloop wordt het traject met de betrokkenen geëvalueerd en vaak wordt het afgesloten met een rapportage. Ter illustratie: “Gedurende het traject zijn er regelmatig evaluatiemomenten en na afloop van de klus vragen ze om een evaluatie en feedback” en “Het is afgesloten met een evaluatie en een rapportage van goede kwaliteit met aanbevelingen.” Meerdere referenten geven aan, dat ze in het kader van een stukje nazorg altijd nog contact kunnen opnemen, als ze daar behoefte aan hebben. Men is tevreden over de behaalde resultaten. Een van hen vertelt, dat er na de bijeenkomsten voldoende resultaat was bereikt, waar hij mee verder kon. Een ander geeft aan, dat er efficiënt wordt gewerkt. Het bureau heeft volgens hem kwaliteit in huis, waardoor hij zeker is van resultaten. “Het levert onze organisatie echt iets op”, aldus deze referent.

Organisatie en Administratie

Positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de organisatie en administratie. Men spreekt over een professionele organisatie, die de zaken goed op orde heeft. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Flexibiliteit naar de klant toe, staat volgens hen bij B&T hoog in het vaandel. Het bureau en haar medewerkers zijn goed te bereiken en vragen worden snel en adequaat beantwoord. “Mocht ik de coach nog nodig hebben, dan kon ik contact opnemen. Wanneer hij niet bereikbaar was, belde hij wel snel terug. Ik kon prima met hem schakelen”, geeft een tevreden referent aan.

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over de wijze, waarop het bureau zich inspant om de relatie met de klant te onderhouden. Met enige regelmaat wordt contact opgenomen en wordt op een goede manier onderling informatie uitgewisseld. Enkele citaten: “Naar mijn mening hebben we een hele prettige relatie. We spreken elkaar met enige regelmaat”, “Wij hebben nog steeds incidenteel contact. Daartoe nemen wij beiden het initiatief. Ik stel het zeer op prijs, dat ook hij af en toe bij mij aanklopt om te vragen hoe het gaat. De relatie is wat mij betreft prima”, “Ik vind dat ze in voldoende mate contact zoeken” en “Af en toe heb ik een gesprek met de directeur op zijn initiatief en dat is prima.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de referenten heeft zich niet verdiept in de prijzen bij B&T in vergelijking met andere bureaus. Hij geeft om die reden geen score op dit onderdeel. Van de anderen is de meerderheid positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook geïllustreerd wordt door de volgende uitspraken: “Volgens mij hanteren zij wel marktconforme tarieven en ik ben heel tevreden over de geleverde kwaliteit” en “Deze zou ik gewoon goed willen noemen. Ik heb veel bereikt en daardoor was, wat mij betreft, de prijs gerechtvaardigd.” Eén van hen geeft een neutrale score, omdat hij de kwaliteit goed vindt maar de prijs volgens hem wel hoog is.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn de geïnterviewden tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de coachtrajecten en de samenwerking met het bureau. Dit heeft onder andere te maken met de kwaliteit en betrokkenheid van de coaches. Ook de flexibiliteit en het goed luisteren naar de klant met zijn verhaal en wensen worden als pluspunten genoemd. Ter illustratie: “Sterk vind ik de kwaliteit en de afstemming vooraf en achteraf en het meebewegen met de opdracht van de klant”, “Ze zorgen voor een goede kwaliteit. Ze hebben een duidelijke visie en dat willen ze ook uitstralen. Het klopt bij hen en de samenwerking is heel prettig”, “De hoge kwaliteit bij B&T en de grote deskundigheid van de coach zijn voor mij het belangrijkste, waardoor ik veel aan het traject heb gehad” en “Het gaat om de kwaliteiten van de coach. Hij voldoet aan de verwachtingen in zijn functioneren.” Men is van harte bereid om het bureau aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak / offerte				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Adviseur(s)/consulente(s)				50%	50%
Afronding②			20%	50%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer③				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Globaal: project / samenwerking				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de afronding geen score toe.
- ③ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de organisatieadviestrajecten van B&T organisatieadvies B.V. (hierna B&T te noemen), geeft desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met het bureau. In de meeste gevallen waren positieve ervaringen in het verleden ook nu weer aanleiding om de samenwerking aan te gaan: "Wij zetten als PO-raad een groot aantal projecten bij hen weg. We zijn heel tevreden over hun professionaliteit", "Onze reden om met B&T in zee te gaan was dat we gebruik wilden maken van een specifieke adviseur met wie we al eerder hadden gewerkt", "We weten dat zij flinke expertise hebben op het gebied van 2-talig onderwijs. Ze bleken inderdaad aan onze specifieke vraagstelling op dit terrein te kunnen beantwoorden" en "Het is altijd plezierig met hen samenwerken en ze leveren inhoudelijk goede kwaliteit." Alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Er wordt voldoende geluisterd naar de opdrachtgever en gehoor gegeven aan diens wensen. B&T stelt zich daarbij proactief op. Enkele reacties: "Ze luisteren goed naar je. Ze maken er werk van", "We hebben eerst met een accountmanager overlegd. Die heeft goed teruggekoppeld naar de adviseur, met wie wij vervolgens ook om de tafel hebben gezeten", "We hebben prima duidelijk kunnen maken waarom het ging. Wij moesten een balans zien te vinden omdat we wat meer richting internationaal onderwijs wilden. Er is goed geluisterd en gekeken naar onze behoeften", "Ze begrijpen ons en geven ons de ruimte. Er wordt steeds geanticipeerd op wat wij belangrijk vinden" en "Ze hebben heel goed meegedacht en zijn zelf ook met voorstellen gekomen, ook inhoudelijk." Eén referent voegt nog toe: "De adviseur heeft vooraf verschillende interviews afgenomen met mensen binnen de organisatie."

Plan van aanpak / offerte

Het plan van aanpak, zoals het in de offerte staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Een aantal hiervan ter illustratie: "Het was voldoende in overeenstemming met wat er afgesproken was", "Het opleidingsprogramma was duidelijk en compleet genoeg. Het was een goede aanvulling op wat er in de intake ter sprake is gekomen", "Het plan kwam heel volledig tegemoet aan wat wij wilden en wat er voor ons op dat moment nodig was" en "Het plan was van een abstractieniveau waarmee wij makkelijk uit de voeten konden." Er is voldoende gelegenheid voor bijstelling van het concept: "We hebben nog een klein gesprekje gehad over wat aanpassingen", zegt een referent in dit verband. De financiële afspraken worden op heldere en correcte wijze vastgelegd.

Uitvoering

De uitvoering voldoet bij alle referenten aan de verwachtingen. Er worden op dit onderdeel dan ook uitsluitend (zeer) positieve reacties toegekend. De werkzaamheden door B&T zijn uiteenlopend van aard. Men vertelt: "B&T heeft voor ons in verband met het mbo-debacle op verschillende scholen de directeur ondersteund bij het maken van verbeterplannen. Ze hebben ook met ons gespard over het maken van reviews", "B&T heeft ons geadviseerd over het inrichten van een internationale campus" en "De opdracht was breed. Er waren ruim 30 scholen bij betrokken die zij op verzoek moesten bedienen met allerlei aanpakken. De opzet was goed en de lijnen waren kort." Verder zegt men: "Wij zijn een eenpitter met een one chair model als bestuursvorm. Dat is altijd lastig als er ouders in het toezichthoudend bestuur zitten. Zij hebben ons begeleid om de rollen en petten duidelijk te krijgen. Ook hebben ze dit afgestemd met het MT. Eveneens hebben ze ons geholpen de statuten en het bestuursreglement aan te passen" en "Het waren meerdere opdrachten die samenhangen met evaluatie van het toezichtkader en het verder verfijnen daarvan. Ze zijn nu bezig met het planmatig mede vormgeven aan de medezeggenschapsraad. De bestaande aanpak wordt geëvalueerd op regelgeving en best practices." Men is goed te spreken over de inhoudelijke aanpak en de onderlinge samenwerking: "Ze hebben alles gedaan wat ze hadden beloofd", "Ik voelde mij ondersteund", "Ze betrekken de basis erbij, dat is erg prettig" en "We hebben hen in eerste instantie ingehuurd voor de ondersteuning van zwakke scholen maar ze komen ook met nieuws over bijvoorbeeld subsidies. Wij werken heel plezierig samen." Men is zowel tevreden over de gegeven adviezen als over de mate waarin de eigen besluitvorming wordt gestimuleerd: "Het overgrote deel van de aanbevelingen was ter zake en kon direct worden overgenomen. Verder was het traject erop gericht om ons zelf te laten ontdekken wat er moest gebeuren" en "De opdracht was om ons zelf te laten nadenken over de aanpak. De adviseur was niet iemand die voor de troepen ging staan om te laten zien wat er moest gebeuren, maar hij ging daarentegen in gesprek." De opdrachtgever krijgt, indien van toepassing, de spiegel voorgehouden. Een referent: "Ze geven mij op een acceptabele manier op mijn kop." Eén ander zet nog wel een kanttekening: "De adviseur is iemand met een eigen mening en dat is goed, maar dat vraagt ook zelfbewustzijn van ons." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor evaluatie en tussentijdse bijstelling. Enkele reacties: "Er wordt zeer regelmatig afgestemd" en "Er is een tussenversie gekomen waarop wij commentaar konden geven."

Adviseur(s)/consulente(s)

Aan de adviseurs wordt een hoge tot zeer hoge waardering toegekend. Hun deskundigheid en praktijkervaring staan, naar de mening van de referenten, buiten kijf: "De adviseurs hebben een hoge mate van professionaliteit en kennis van zaken", "De adviseur had goede communicatieve vaardigheden en kon goed analyseren", "Het was duidelijk dat de adviseur op juridisch gebied ruim voldoende kennis in huis had om ons te kunnen helpen met de statuten en het bestuursreglement", "Hij had een uitgebreide toezichthoudende achtergrond en was goed in staat om zijn kennis en ervaring over te brengen", "Het zijn mensen die heel dicht bij de praktijk staan. Ze snappen de problemen waarmee schoolbesturen zitten. Ze zijn vaak afkomstig uit zo'n functie en voelen aan wat de praktijk vraagt" en "Ik ken de adviseur als een betrouwbare, deskundige collega die met gezag over dingen kan praten." Men geeft aan dat de adviseurs goed bij de eigen organisatie passen, zich richten naar de behoeften van de opdrachtgever en de gewenste rol innemen: "De adviseur paste goed bij ons. Hij vloog dingen aan vanuit een visie en bedoeling, en niet vanuit structuren", "Ze zijn zeer goed in staat buiten hun boekje te denken en bij ons aan te sluiten", "De adviseur stelt zich soms meer richtinggevend en soms meer adviserend op, afhankelijk van de behoeften van de directeuren", "Hij durfde vanuit zijn ruime ervaring kritisch te zijn. Dat was wat we nodig hadden", "Hij is voor de schoolleiders vooral een sparringpartner omdat zij wat meer ervaren zijn" en "Wat ik goed vond is dat de adviseur mij mijn rol als schoolleider liet en dat ik het traject zelf kon vormgeven."

Men vindt dat de adviseurs in voldoende mate naar nieuwe wegen zoeken. Een referent: “De adviseur is in staat dingen vlot te trekken door net even een andere benadering te kiezen.” Ook prijst men hen om hun betrokkenheid: “De adviseur was heel persoonlijk. Hij belde bijvoorbeeld op bepaalde dagen even om je sterkte te wensen.” Een referent voegt nog toe: “We hebben gebruik gemaakt van de diensten van meerdere adviseurs. B&T heeft gezorgd dat we de juiste persoon op de juiste plek hadden en dat de rolverdeling helder was.”

Afronding

Van de negen referenten die de afronding een score toekennen, zijn er zeven (zeer) tevreden; twee anderen kennen ieder een score ‘drie’ toe. Eén referent geeft op dit onderdeel geen oordeel, bij gebrek aan informatie. In de meeste gevallen is er sprake van de een of andere vorm van evaluatie: “We hebben een schriftelijke rapportage ontvangen en daarover nog een gesprek gehad”, “Er zijn enquêtes uitgereikt en er is mondeling geëvalueerd. Ze zijn echt op zoek naar feedback” en “Ze houden de vinger aan de pols. Er is uitgebreid geëvalueerd met zowel de betrokken partijen als de leerplichtambtenaren.” Men toont zich tevreden over de nazorg. Een referent: “Wij hebben achteraf nog om aanvullend advies kunnen vragen” en “Ze hebben ons helder geadviseerd over eventuele voortzetting.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Wij hebben in het eindgesprek gezegd dat de balans tussen internationaal- en tweetalig onderwijs wat ons betreft anders had mogen liggen. Er is daarop verder geen actie van hun kant meer gevolgd” en “Er zou wat meer follow-up moeten komen. Er is niet met mij geëvalueerd.” Allen bevestigen desgevraagd dat de doelstellingen zijn bereikt: “We hebben goed onafhankelijk advies gekregen dat strookte met hoe wij ertegenaan kijken”, “Het doel was dat iedereen zou weten hoe het in elkaar zat, wat de taken waren en hoe je met elkaar omging. Alle vragen zijn beantwoord. De doelen zijn in meer dan voldoende mate bereikt”, “Er zijn grote verbeterlagen gemaakt”, “De inspectie is tevreden. Het traject heeft geleid tot blijvend resultaat wat betreft de kwaliteitszorg. Het is duurzaam georganiseerd nu” en “Het resultaat is positief, degelijk en inhoudelijk goed.” Een referent voegt nog toe: “Het is ‘work in progress’. De vervolgstap die al genomen had moeten zijn, vraagt om een fysieke bijeenkomst maar heeft vanwege corona niet kunnen plaatsvinden.”

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de accuratesse en de klantvriendelijkheid. Ook de verslaglegging is naar wens, evenals de facturering. Enkele referenten: “De telefoontjes komen op tijd en alles is helder”, “Je vragen worden snel beantwoord. Over de facturering zijn bij mijn weten geen klachten”, “Er worden van hun kant voldoende initiatieven genomen” en “Je krijgt keurig en trouw verslag en advies over elke fase van het traject. Heel waardevol.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn allen, die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden. B&T stuurt een nieuwsbrief rond en men ontvangt uitnodigingen voor evenementen. Een greep uit de reacties: “Zo nu en dan staat er iets interessants in de nieuwsbrief” en “Ze hebben gratis activiteiten waaraan je iets hebt, zoals bijeenkomsten over kwaliteitszorg of presentaties van een boekje of workshop. Ik heb deze doorgespeeld naar collega’s.” De relatie wordt, over het geheel genomen tot tevredenheid, onderhouden door een vaste contactpersoon: “De adviseur belt mij regelmatig”, “Ze denken met ons mee”, “De accountmanager is altijd bereid om de helpende hand te bieden. Laatst is hij nog aanwezig geweest bij een sollicitatieprocedure”, “Ik kan goed sparren met de adviseur” en “Het is een warm relatie. Ze checken even, maar zonder te duwen. Het is gebaseerd op wederzijdse betrokkenheid.” Eén referent voegt nog toe: “De wereld van het internationaal onderwijs is klein. Je ontmoet elkaar regelmatig.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij zeven van de negen referenten die er hun mening over uitspreken tevreden reacties op. Enkele reacties: "Ze zijn niet goedkoop maar ze leveren een zeldzaam soort van expertise", "Wij hanteren vaste tarieven waarbinnen zij vallen", "Het is best duur maar al die partijen zijn duur" en "Ze zitten niet aan de onderkant van de markt maar ze leveren dan ook aan de bovenkant." De neutrale beoordelingen, worden als volgt gemotiveerd: "Ik heb niet veel vergelijkingsmateriaal maar ik vind hen heel prijzig" en "Ik vind het veel geld en ik weet niet of ik het altijd terugzie in wat zij leveren." Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Globaal: project / samenwerking

In hun eindoordeel over de organisatieadviestrajecten van B&T zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de trajecten en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de adviseurs: "Ze hebben een sterke houding als het gaat om persoonlijk leiderschap en eigenaarschap", "Ze leren je om zelf te analyseren", "Het zijn goede mensen die dicht bij de praktijk staan" en "Als de adviseur naar een ander bureau zou gaan, dan zou ik met hem meegaan." Ook het maatwerkgehalte wordt als pluspunt aangemerkt: "Ik vind B&T erg flexibel. Je kunt goed met hen in gesprek over wat je wilt" en "Wat ik sterk aan hen vind, is dat ze het niet vanuit vaste structuren en regeltjes aanvliegen, maar kijken vanuit welke waarden en normen het moet gebeuren." Verder voegt men nog toe: "B&T heeft met name voor schoolplannen een aantrekkelijk aanbod met betrekking tot vormgeving en werkvormen" en "Ze betrekken de leerkrachten erin. Verder zijn er niet veel inspanningen van onze kant nodig. Dat is ook nu weer gebleken." Naast deze lovende woorden is er ook een, nog niet eerder genoemd, aandachtspunt: "De bezetting en daarmee de kwaliteit lijkt bij hen een beetje onder druk te komen te staan vanwege het grote aantal opdrachten." Maar, tot slot geven allen aan, de organisatie adviestrajecten van B&T bij derden aan te bevelen. Een referent daarover: "Ik had laatst de naam van onze adviseur laten vallen bij de gemeente. Ze hebben hem in de arm genomen en hij heeft binnen een paar uur een proces vlot getrokken dat helemaal vastgelopen was. Ik kreeg heel enthousiaste feedback."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met B&T organisatieadvies bv op 22-10-2020.

Algemeen

B&T staat voor verantwoord veranderen. De primaire dienstverlening is gericht op organisatie advies, interim management, werving & selectie, academie (professionele en persoonlijke ontwikkeling) en communicatiecollectief. B&T opereert in meerdere sectoren binnen het onderwijs en de overheid. Het streven is gericht op het leveren duurzame verandertrajecten van hoge kwaliteit. Het bureau ondersteunt opdrachtgevers onder meer met integrale maatwerkoplossingen zodat haar totale dienstverlening breder wordt en beter toegespitst is op veranderende marktomstandigheden.

Kwaliteit

Kenmerkende eigenschappen van het bureau zijn de inhoudelijke expertise en de diversiteit in vakkennis maar ook de passie voor de sectoren waarin men werkzaam is en de persoonlijke aanpak. B&T wil als partner in co-creatie de ontwikkeling van multidisciplinaire trajecten vormgeven, samen met opdrachtgevers. Dat betekent dat B&T veel tijd en aandacht besteedt aan permanente ontwikkeling van haar talenten, volgens de visie die het bureau voorstaat. Met het oog op veranderende vraagstellingen vanuit met name de onderwijssector, is B&T erop gericht om intern haar werkwijze daarbij zo optimaal mogelijk te laten aansluiten. Meting en borging van de kwaliteit krijgt intern veel aandacht. Evaluatie van de dienstverlening wordt zowel mondeling als schriftelijk gedaan, zowel met opdrachtgevers als deelnemers.

Continuïteit

B&T heeft de afgelopen periode een omslag gemaakt naar meer online verbindingen. Daardoor werden de contacten met de opdrachtgevers op een andere manier ingevuld. Naast het feit dat men graag persoonlijk en offline verbindt, heeft men ook geconstateerd dat online meetings voordelen bieden. Onder andere door de flexibiliteit en snelheid van acteren, konden de contactmomenten op een waardevolle manier gestalte krijgen. Ook is gebleken dat de specialisten van B&T eveneens goed in staat zijn (geweest) om de leergangen en trajecten op een vloeiende manier gestalte te geven. Hybride vormen van samenwerken zullen ook in de toekomst meer aandacht krijgen zodat B&T zo optimaal mogelijk aan de klantwens tegemoet kan komen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van B&T organisatieadvies voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit de onderzoeken komt onder meer naar voren dat men het bureau definieert als een betrouwbare partner die kwaliteit maar ook betrokkenheid, enthousiasme, het kunnen meebewegen en flexibiliteit nastreeft. Deze 'cultuur' zit als het ware verweven in de identiteit van B&T en de medewerkers. Daarnaast ervaart men B&T als proactief en als kritische sparringpartner. Dat maakt dat B&T succesvolle trajecten weet te realiseren die vaak leiden tot langdurige samenwerkingsverbanden.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu