

# Klanttevredenheidsonderzoek

B&T werving & selectie bv

14-10-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO WERVING & SELECTIE .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</b>

# 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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 Werving & Selectie

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van Aanpak				100%	
Uitvoering				100%	
Adviseurs				100%	
Afronding			10%	90%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid projectuitvoering					

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen oordeel over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal werving- en selectietrajecten die zijn verzorgd door B&T werving & selectie bv (hierna te noemen B&T). Aan dit onderzoek hebben tien respondenten hun medewerking verleend. Sommige van de referenten hebben al eerder met B&T te maken gehad, voor anderen was dit de eerste keer dat zij gingen samenwerken met B&T. "Het wordt steeds moeilijker om goede en capabele mensen te vinden. B&T heeft een groot netwerk en daardoor meer mogelijkheden dan wij zelf hebben. Dat was voor ons een reden om voor hen te kiezen," zo legt een van de geïnterviewden uit. Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop er in het voortraject door B&T wordt gehandeld. "De gesprekken vinden plaats in een prettige setting, er is voor ons veel ruimte om onze wensen kenbaar te maken en er wordt goed doorgevraagd door B&T. Er waren geen onduidelijkheden meer dus dat is een prima uitgangspunt om een traject te starten," aldus een van de tevreden respondenten. Ten slotte geven de referenten in dit kader nog aan dat B&T snel tot actie overgaat en snel reageert: "Wij hadden echt wel haast en B&T deed z'n uiterste best om hieraan tegemoet te komen".

### **Plan van Aanpak**

Over het plan van aanpak zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. De motivatie die door referenten wordt gegeven, gaat vooral over het maatwerk dat wordt geleverd: "Ook al werkt B&T voor veel opdrachtgevers, toch heb ik niet het gevoel dat we allemaal over één kam worden geschoren. Er wordt in de gesprekken vooraf goed geluisterd naar onze wensen en behoeftes en hier wordt een plan op maat voor ontwikkeld". Een referent legt zijn tevreden score als volgt uit: "Ik ben heel tevreden over het plan van aanpak. Niet alleen omdat het voldoet aan onze wensen qua inhoud maar ook omdat het duidelijk en helder van opzet is. Je weet hierdoor wat er gepland staat en er ontstaan geen valse verwachtingen". "Wij kregen nog de gelegenheid om te reageren op het plan en naar aanleiding daarvan werd het nog wat aangescherpt. Dat vond ik heel prettig," zo zegt een van de referenten nog. Respondenten geven verder nog aan dat de prijzen vooraf bekend zijn en dat deze goed worden verantwoord.

### **Uitvoering**

De manier waarop B&T de diverse werving- en selectieprocedures ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle geïnterviewden. Bij alle referenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek is de procedure inmiddels succesvol afgerond. Een van de respondenten verklaart: "B&T heeft echt goed werk verricht en wij hebben voldoende mogelijkheden gekregen om tussentijds ons zegje te doen. Hierdoor voelde het echt als een gezamenlijk project". Een ander zegt: "Vooraf hadden we duidelijk de stappen bepaald. Toen tijdens het traject bleek dat bepaalde stappen niet haalbaar waren, trokken ze direct aan de bel en hebben we bekeken wat de alternatieven waren. B&T hield hierbij goed de leiding. Hieruit bleek hun ervaring op dit gebied en wij konden hiervan profiteren". En een laatste citaat ten slotte met betrekking tot dit onderwerp: "B&T werkt heel secuur en zorgvuldig en heeft, onder andere door haar grote netwerk, een veel breder bereik dan wij". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun goede scores voor dit onderdeel.

### **Adviseurs**

Alle referenten zijn tevreden over de adviseurs die door B&T worden ingezet. Er wordt over hen gezegd dat ze heel professioneel en deskundig zijn en dat ze goed berekend zijn op hun taak. "Onze adviseur was goed bekend met onze situatie en kon daardoor heel gericht op zoek. Verder vond ik het prettig dat er gedurende het hele traject goed naar ons werd geluisterd, onze mening was van belang en hier werden de vervolgstappen ook op aangepast," zo vertelt een van de referenten. En een ander zegt hierover: "De consulent betrok iedereen heel goed bij het proces en daardoor was de uiteindelijke shortlist echt passend bij onze organisatie". Uit dit onderzoek komt verder naar voren dat men het fijn vindt dat er in het voortraject goed door B&T wordt nagedacht over welke adviseur het beste past bij de organisatie en/of de opdracht: "Hierdoor is er uiteindelijk een grotere kans op een succesvolle afronding van het traject".

### **Afronding**

Alle referenten zijn hier tevreden over de afronding van het traject. Dit wordt als volgt gemotiveerd: "B&T is altijd goed bereikbaar en als we ergens over willen praten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Hier wordt dan goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door B&T" en "Er wordt door B&T altijd om feedback gevraagd. Hier wordt volgens mij ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog vaste momenten waarop we tussentijds overleg hebben gehad over het proces, hier werd in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld". Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij na afloop van het traject iets sneller een reactie van B&T had verwacht: "Ik dacht dat ze wel eerder zouden informeren of alles nog naar wens was. Dat vond ik nu vrij laat". Alle referenten zijn overall tevreden over de kandidaat die uiteindelijk door B&T is aangedragen: "Wij zijn heel blij met deze bestuurder, B&T heeft eigenlijk al onze wensen ingelost".

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak verlopen de zaken bij alle referenten naar wens, geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "B&T reageert heel snel op vragen. Als ze niet direct een antwoord weten, komen ze er altijd snel op terug", "Ze doen wat ze beloven en alles ziet er netjes en overzichtelijk uit. Zo klopte bijvoorbeeld de factuur in één keer en sloot deze naadloos aan op wat er in het plan van aanpak was besproken" en "We werden tijdens het hele traject goed op de hoogte gehouden van de voortgang. Zo werden we bijvoorbeeld met enige regelmaat, na elke stap, op de hoogte gehouden van het verloop. Dit geldt wat mij betreft zowel voor de mondelinge als de schriftelijke communicatie". De overige respondenten onderschrijven dit en zij zijn dan ook zonder uitzondering tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop B&T de organisatorische en administratieve zaken regelt.

### **Relatiebeheer**

Niet alle respondenten hebben een mening over het relatiebeheer zoals dat door B&T wordt onderhouden, dit wordt bij hen door een collega verzorgd. De anderen zijn tevreden over de wijze waarop dit gebeurt. Sommige spreken in dit verband over een nieuwsbrief, anderen hebben het hier over persoonlijk contact. Een van de referenten zegt hier het volgende over: "B&T is een fijne en professionele organisatie die je niet overspoelt met berichten. Ik heb een vaste contactpersoon en daarmee onderhoud ik een goede relatie. Soms gaat het initiatief van mij uit en soms vanuit hen, het gaat heel organisch en ik weet dat ik aan de bel kan trekken als ik meer zou willen". Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De relatie met B&T is nog vrij nieuw maar tot nu toe ben ik erg tevreden over de manier waarop ze de contacten onderhouden. Zij voelen goed aan in hoeverre wij behoefte hebben aan contact". De overige referenten onderschrijven dit en dat is dan ook de reden voor hun score 'tevreden' voor dit onderwerp.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Het merendeel (tachtig procent) van de referenten is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van het afgenomen traject. "Het is gewoon heel moeilijk en ingewikkeld om goede bestuurders te vinden. De expertise van B&T heeft ons zeker geholpen om een geschikte kandidaat te vinden en dan vind ik het begrijpelijk dat je hiervoor betaalt. Ik vind dat bedrag redelijk," aldus een tevreden referent. Een respondent geeft hier een neutrale score: "Ik vind gewoon dat hier te veel geld mee gemoeid is". En een laatste, zeer tevreden referent vindt juist dat de kwaliteit van B&T heel er hoog is en hij vindt de prijzen die daar dan bij gevraagd worden aan de lage kant: "Als je de kwaliteit tegen de prijs afzet, vind ik de prijzen best wel laag. B&T heeft er veel tijd in gestoken en een uitstekende kandidaat geleverd, dan snap ik de prijzen wel".

### **Tevredenheid projectuitvoering**

Uit dit onderzoek naar een aantal werving- en selectietrajecten verzorgd door B&T komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. B&T levert volgens hen heel goed werk en komt afspraken na: "De manier waarop ze ons betrokken bij het opstellen van het profiel, vond ik erg goed. Ze boden ons de ruimte om zaken in te brengen maar ze hadden zelf ook echt goede ideeën die ze op een prettige manier met ons deelden". Uit het onderzoek komt naar voren dat de expertise van B&T een belangrijke reden is om ook in de toekomst eventueel weer van hun diensten gebruik te maken, alle referenten zijn immers tevreden over de resultaten die zijn behaald. De enige neutrale scores die werden gegeven, betroffen de afronding (zou wat één referent betreft wat eerder actie ondernomen kunnen worden na afloop van het traject) en de prijs (vond één van de referenten wat aan de hoge kant). Verder zijn er alleen maar tevreden en zelfs zeer tevreden scores gegeven bij alle onderdelen van dit onderzoek. De respondenten geven dan ook desgevraagd aan dat ze B&T aan derden zouden aanbevelen: "Als dit ter sprake komt, zal ik zeker vertellen over ons succesvolle traject".

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met B&T werving & selectie bv op 14-10-2022.

### Algemeen

B&T is al vijfendertig jaar een begrip in het onderwijs. B&T ondersteunt opdrachtgevers in het onderwijs bij vraagstukken op uiteenlopende gebieden met integrale, duurzame maatwerkoplossingen. De dienstverlening van B&T is gericht op organisatieadvies, interim-management, werving & selectie, academie (professionele en persoonlijke ontwikkeling), development centers en communicatiecollectief. B&T opereert in meerdere sectoren binnen het onderwijs en de overheid. Dit onderzoek richt zich op B&T werving en selectie. De adviseurs van B&T werving en selectie werken exclusief voor de onderwijssector. Daardoor zijn zij goed in staat te doorgronden of kandidaten kunnen bieden wat de opdrachtgever nodig heeft. Zij beschikken over gedegen kennis van de onderwijswereld en kennen de primaire, bestuurlijke en politieke processen. Verder zijn de adviseurs van B&T werving en selectie goed op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen en bewegingen op de arbeidsmarkt.

### Kwaliteit

Kenmerkende eigenschappen van B&T zijn de inhoudelijke expertise en de diversiteit in vakkennis maar ook de passie voor de sectoren waarin men werkzaam is en de persoonlijke aanpak. Mede door een toenemende complexiteit van vraagstukken, focust men op samenwerking en netwerken. B&T werving en selectie wil als partner in co-creatie de ontwikkeling van multidisciplinaire trajecten vormgeven, samen met opdrachtgevers. Dat betekent dat B&T werving en selectie veel tijd en aandacht besteedt aan permanente ontwikkeling van haar interne talenten, volgens de visie die het bureau voorstaat. Met de focus op kwaliteitsverbetering organiseert men onder andere interne traineeprogramma's, thematische studiedagen, bureaudagen (gericht op interne kennisdeling) en interviews. Daarnaast is er een ruim budget voorhanden voor individuele opleidingen. De adviseurs van B&T werving en selectie zijn hierdoor goed op hun taak berekend. Verder zijn de lijnen binnen B&T werving en selectie kort, men weet elkaar snel te vinden. Evaluatie van de dienstverlening wordt zowel monde-ling als schriftelijk gedaan.

### Continuïteit

De groei die B&T werving en selectie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, zet nog steeds door. Tot nu toe lukt het nog steeds om voldoende geschikte kandidaten te vinden, maar dit begint in de huidige krappe arbeidsmarkt wel steeds lastiger te worden. De adviseurs van B&T werving en selectie zijn proactief en proberen altijd in te spelen op toekomstige ontwikkelingen door de markt goed in de gaten te houden. B&T beschikt door haar jarenlange ervaring over een talentpool van geschikte kandidaten op directie- en/of bestuursniveau. En mede dankzij haar grote netwerk en het feit dat B&T zich midden in het werkveld bevindt, is zij goed op de hoogte van alle nieuwe ontwikkelingen en weet daar alert op te anticiperen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van B&T werving en selectie voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Uit het onderzoek komt onder meer naar voren dat men B&T werving en selectie waardeert om de professionaliteit & deskundigheid enerzijds en klantvriendelijkheid & ontzorging anderzijds. Mede op basis van de positieve ervaringen uit het verleden en/of op aanbeveling van derden maakt men naar tevredenheid graag gebruik van de diensten van B&T. Veel opdrachtgevers komen dan ook met enige regelmaat terug bij B&T werving en selectie.



## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo