

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T interim-management bv

13-10-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van B&T interim-management 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 INTERIM MANAGEMENT.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 Interim Management

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak / offerte				90%	10%
Uitvoering				60%	40%
Interim managers				60%	40%
Afronding				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal interim-trajecten van B&T interim-management bv (hierna te noemen B&T) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een grote meerderheid van hen heeft al eerder op enigerlei wijze met B&T te maken gehad en zij waren tevreden over de manier waarop dat is gegaan. Twee respondenten zijn door enthousiaste verhalen van vakgenoten geïnteresseerd geraakt in de diensten van B&T: "Een nieuwe collega had al ervaring met B&T en hij wees mij op de mogelijkheden die dit bureau bood. Ik heb vervolgens contact met ze opgenomen en zo is het balletje gaan rollen". Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop er in het voortraject wordt geïnventariseerd wat de wensen zijn: "We hebben hier meerdere gesprekken over gevoerd, ook met de interimmer zelf, zodat heel helder was waar wij naar zochten. Dit waren prettige gesprekken die er mede voor hebben gezorgd dat de juiste persoon op de juiste plek terecht kwam". De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zijn dan ook allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over het voortraject zoals daar door B&T vorm aan wordt gegeven.

Plan van aanpak / offerte

De respondenten zijn ook over het volgende onderwerp, het plan van aanpak/offerte, tevreden tot zeer tevreden. Het plan van aanpak wordt onder meer beschreven als “duidelijk”, “compact en helder” en “goed passend bij onze vraag”. Een van de respondenten legt dit nader uit: “In het voortraject hadden we alles grondig besproken en dat kwam netjes terug in het plan van aanpak. We hebben nog wel wat geschaafd aan wat bijzaken maar daar staat B&T ook open voor. Het is echt tweerichtingsverkeer en uiteindelijk lag er een plan van aanpak dat prima aansloot bij onze wensen”. Een andere referent noemt hier specifiek de uitleg over de kosten: “Ik vind het heel belangrijk dat duidelijk is waar alle kosten vandaan komen. B&T specificeert dit naar mijn mening voldoende en is heel transparant over deze zaken, heel prettig vind ik dat”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het plan van aanpak wordt gedacht.

Uitvoering

De manier waarop de door B&T geplaatste interim-manager zijn werkzaamheden heeft uitgevoerd, is naar tevredenheid van alle referenten. “Wij hadden, door wat interne problemen, behoefte aan een goede projectmanager om alles weer strak op de rit te krijgen. B&T heeft hierbij fantastisch werk geleverd door iemand bij ons te plaatsen die de touwtjes goed in handen had maar die ook zeker oog had voor de andere, wat softere kant van het onderwijs,” zo vertelt een van de tevreden respondenten. Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: “Wij zijn erg tevreden over de manier waarop de interim-manager zijn werk heeft gedaan, met respect voor iedereen maar toch ook met een zekere vastberadenheid zodat de doelen die we hadden gesteld ook echt bereikt zouden worden”. Sommige respondenten spreken hier ook nog over een contactpersoon bij B&T waar ook tussentijds overleg mee mogelijk is: “We hadden met enige regelmaat contact om te bekijken of we nog op het juiste spoor zaten. Deze tussentijdse overlegmomenten vond ik heel waardevol, hierdoor bleven we allemaal goed gefocust”. Alle geïnterviewden geven aan dat de interim-manager heeft waargemaakt wat van tevoren was afgesproken. Dat is dan ook de reden dat iedereen hier een score “tevreden” tot zelfs “zeer tevreden” geeft.

Interim managers

De interim-managers zelf voldoen aan de verwachtingen van de door Cedeo geraadpleegde opdrachtgevers. Iedereen is hier tevreden over en veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Dit wordt door hen als volgt gemotiveerd: “De interim-manager had de juiste kwaliteiten. Hij was niet alleen deskundig en professioneel, maar hij was ook empathisch en had goed gevoel voor de verhoudingen binnen het team”, “Ik ben zeer te spreken over deze interimmanager, hij wist heel goed wat er nodig was maar hij ging niet met de botte bijl te werk. Hij kon heel goed samenwerken en gebruik maken van de capaciteit die er bij ons al was en daardoor is er in korte tijd veel bereikt” en “Hij was een uitstekende aanvulling op ons team, juist door zo iemand ‘van buiten’ ga je zelf ook weer met frisse ogen kijken naar bepaalde vastgeroeste zaken. Het heeft ons zeker geholpen”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de interim-managers van B&T wordt gedacht.

Afronding

De afronding is naar tevredenheid van alle geïnterviewden. Er wordt door hen aangegeven dat de vooraf gestelde resultaten worden gehaald en dat er tussentijds genoeg overleg is om te evalueren en eventueel zaken bij te stellen. “We hebben achteraf met elkaar bekeken of de beoogde resultaten gehaald zijn en wat er mogelijk is aan vervolgotrajecten. Hierbij is B&T niet dwingend maar wel sturend, op een prettige manier. Ze leggen goed uit wat de mogelijke vervolgstappen kunnen zijn,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: “Wij hebben al heel lang een zakelijke relatie met B&T. Geëvalueerd wordt er regelmatig, en in ieder geval aan het einde van een traject. Hierbij geven we over en weer feedback en hier wordt ook echt naar gehandeld. Heel fijn”. De overige referenten onderschrijven dit, zij vinden allemaal dat B&T de trajecten goed afrondt waarbij er ook naar de toekomst wordt gekeken.

Organisatie en Administratie

Niks dan lof voor B&T op administratief en organisatorisch vlak. De referenten zijn zeer te spreken over de wijze waarop B&T hier vorm aan geeft. B&T is volgens de respondenten goed bereikbaar voor vragen en deze worden ook binnen een redelijke termijn en op goede wijze beantwoord. Sommige respondenten hebben te maken met een vast contactpersoon waar ze erg tevreden over zijn: "Ik krijg altijd heel snel een antwoord en er wordt ook echt met ons meegedacht". Maar ook de referenten die het hier niet hebben over een vast aanspreekpunt, vinden dat B&T snel en goed reageert op vragen: "Een mail wordt altijd binnen een paar dagen naar tevredenheid beantwoord. Daar hoeft je niet nog eens achteraan te bellen". Ook de facturen zijn volgens de referenten duidelijk en volgens afspraak, niemand heeft daar klachten over.

Relatiebeheer

Twee van de tien referenten hebben niet te maken met het relatiebeheer met B&T, zij geven hier om die reden geen score. De overige respondenten zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Een groot deel van deze respondenten omschrijft het relatiebeheer als "prettig zonder opdringerig te zijn". Sommige van deze referenten vinden zelfs dat B&T hierbij wel iets proactiever mag zijn. Dit is echter een dunne lijn want andere referenten beschrijven de contacten juist als "precies genoeg", zij hebben geen behoefte aan een actievere benadering van B&T uit. Een van hen voegt hieraan toe: "Als ik ze nodig heb, weet ik ze wel te vinden. De respondenten die te maken hebben met een vast contactpersoon bij B&T vinden dat deze op prettige manier het contact onderhoudt: "Ik kan altijd contact opnemen en andersom houdt hij mij op de hoogte van zaken die interessant kunnen zijn".

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden geven bijna allemaal aan dat zij tevreden zijn over de prijzen die door B&T worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. "Toen we de offerte kregen schrokken we in eerste instantie van de prijs maar nadat we beter hadden bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloten we er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want de kwaliteit is buitengewoon goed en rechtvaardigt de prijzen absoluut," aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een andere referent zijn de prijzen "redelijk normaal te noemen" maar wordt er wel heel er goed werk geleverd: "En dat is lang niet overal het geval. Je krijgt bij B&T dus zeker waar voor je geld". Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij de prijzen in deze tijden "gewoon te hoog" vindt.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal interim-trajecten van B&T komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Over bijna alle onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn deze respondenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt alleen één neutrale score gegeven over de prijs-kwaliteitverhouding. Een van de referenten verklaart zijn positieve oordeel als volgt: "B&T is een professionele organisatie die gebruik maakt van goede vakmensen die zowel veel theoretische kennis hebben alsook praktijkervaring. Die combinatie zorgt voor onze tevredenheid". Verder valt op dat veel referenten specifiek het gedegen voortraject noemen als groot pluspunt van B&T: "Door de kwalitatief goede inhoudelijke gesprekken met zowel de interimmer als met onze accountmanager, bieden ze trajecten die aan alle wensen voldoen. Daarnaast waren ze in staat om tussentijds aanpassingen te doen toen dat toch nodig bleek te zijn". Uit deze citaten komt goed naar voren hoe de referenten over B&T als uitvoerder van de trajecten wordt gedacht. Alle respondenten geven dan ook aan dat ze B&T aan zouden bevelen aan derden en dat ze ook overwegen om zelf in de toekomst, indien dit nodig is, wederom van de diensten van B&T gebruik te maken.

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 interim-management bv op 13-10-2022.

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 Interim. B&T Interim helpt opdrachtgevers bij het vervullen van tijdelijke vacatures voor een bestuurs- management- of directiefunctie. Maar ook als opdrachtgevers een verandering willen realiseren en daar hulp bij nodig hebben, kan B&T Interim van dienst zijn. En tenslotte kan B&T Interim projectmanagers en staffunctionarissen leveren. In het werk wordt er altijd uitgegaan van het potentieel van de opdrachtgevende organisatie en medewerkers waarbij er op duurzame onderwijsontwikkeling wordt ingezet. De diensten van B&T Interim worden door het hele land aangeboden.

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 Interim heeft een werkwijze ontwikkeld waarbij men allereerst de opdracht verkent, waarna er een profiel wordt opgesteld. Dit profiel is bovenal helder. Zowel de harde voorwaarden (zoals bijvoorbeeld kennis en ervaring) staan erin vermeld als ook de zachte voorwaarden (persoonlijkheid). Het bureau werkt voornamelijk met adviseurs en associés. De meesten zijn al geruime tijd aan het bureau verbonden. Alle adviseurs en associés zijn deskundigen op onderwijsgebied en weten dit goed over te dragen tijdens de trajecten van de opdrachtgevers. Actualisering van relevante processen dan wel kennisvermeerdering en - uitwisseling wordt zeer gestimuleerd. In de loop der jaren is er door B&T Interim een groot netwerk opgebouwd zodat voor elke opdracht een kandidaat gevonden kan worden, die past binnen de organisatie van de opdrachtgever. De lijnen binnen B&T Interim zijn kort, men weet elkaar snel te vinden. Evaluatie van de dienstverlening wordt vooral mondeling gedaan.

Continuïteit

B&T Interim merkt dat de vraag naar hun diensten de afgelopen periode toe is genomen. B&T Interim vindt het belangrijk dat er bij groei wel goed op wordt gelet dat de kwaliteit gehandhaaft blijft. De kracht van B&T Interim zit vooral in het waardevolle netwerk maar ook in de luistervaardigheid van experts waarbij men streeft naar maximale aansluiting bij de opdrachtgever. Zonder afbreuk te doen aan de kernwaarden blijft binnen de dienstverlening de mens centraal staan. B&T Interim wil verschil maken in de markt. Dankzij de inzet van kennis en ervaring maar ook dankzij het snel en flexibel kunnen inspelen op veranderende marktomstandigheden, heeft het bureau zich al jarenlang als deskundig partner bewezen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van B&T Interim voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit het Cedeo onderzoek 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 Interim als proactief en als kritische sparringpartner. Door de grote aandacht die er aan het opstellen van het profiel en de gesprekken in het voortraject wordt besteed, sluiten de kandidaten goed aan bij de wensen van de klant en geven deze aan zeer tevreden te zijn over de gehele dienstverlening van B&T Interim. Daarnaast stelt men niet alleen de deskundigheid van de adviseurs en associés op prijs maar ook de diverse rollen die zij kunnen vervullen waar op dat moment in een traject behoefte aan is. De grote betrokkenheid bij de projecten en de mensen die daarmee bezig zijn, zijn eveneens kwaliteiten die afnemers waarderen. Mede dankzij het grote netwerk van B&T Interim komt men tot succesvolle samenwerkingsvormen 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 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, 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