

# Klanttevredenheidsonderzoek

B&T organisatieadvies bv

30-09-2022



## 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

<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 COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</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 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				70%	30%
Plan van aanpak / offerte				70%	30%
Uitvoering				80%	20%
Adviseur(s)/consulente(s)				70%	30%
Afronding②				90%	
Organisatie en Administratie③				70%	10%
Relatiebeheer④				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Globaal: project / samenwerking				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een van de referenten heeft hier geen zicht op
- ③ Twee referenten hebben hier zelf niet mee te maken
- ④ Twee referenten onthouden zich van geven van een mening
- ⑤ Twee referenten kunnen hier niets over zeggen

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal organisatieadviestrajecten, verzorgd door B&T organisatieadvies bv (hierna te noemen B&T), hebben tien respondenten deelgenomen. De meeste van hen hebben zelf al eerder met B&T gewerkt, enkele anderen zijn door collega's op de diensten van B&T geweest. Bij hen allemaal was hun tevredenheid over de afgenomen eerdere diensten een van de redenen om opnieuw voor B&T te kiezen. "We hebben niet lang na hoeven denken over wie we voor deze klus zouden vragen. B&T biedt een volledig pakket en denkt ook echt goed mee in het voortraject. Er wordt niet zomaar een zogenaamde oplossing uit de kast getrokken," aldus een van de tevreden deelnemers. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "We hebben meerdere gesprekken gevoerd met diverse experts en zo kwamen we tot een traject dat goed aansloot bij onze wensen. Maar, ik wil hierbij aantekenen dat er ook tussentijds zeker nog aanpassingen mogelijk zijn. Niets is in steen gehouden bij B&T en dat vind ik heel prettig aan deze organisatie". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve score voor dit onderdeel. Iedereen is hier tevreden over en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden".



### **Plan van aanpak / offerte**

De respondenten zijn eensgezind over de offertes/plannen van aanpak die door B&T worden opgesteld; ze zijn hier allemaal tevreden over. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Het is belangrijk om helder op papier te hebben wat de uiteindelijke doelen zijn, dat schept duidelijkheid. Ook de bijbehorende kosten moeten transparant zijn. B&T heeft een duidelijk offerte opgesteld, waarmee ik goed uit de voeten kon". Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "Er werd een compleet beeld geschetst van het hele traject, ook de momenten waarop we (tussentijds) zouden evalueren werden volgens mij al vermeld. Al met al gaf dit een heel duidelijk beeld". Verder wordt hier nog als positief punt door een aantal geïnterviewden naar voren gebracht dat de offerte of het plan van aanpak binnen een redelijke termijn wordt ontvangen: "Ook hierbij geldt dat het prettig is als je er niet te lang op moet wachten".

### **Uitvoering**

De manier waarop de diverse trajecten zijn uitgevoerd is naar wens van alle geïnterviewden. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Dit wordt door een aantal van hen als volgt gemotiveerd: "Wij zijn een grote scholengemeenschap met onderling grote verschillen. Hier werd door B&T al in de ontwikkelingsfase rekening mee gehouden. Mede hierdoor was er uiteindelijk een groot rendement en hebben we als gehele scholengemeenschap profijt gehad van de interventies van B&T", "Ik ben zeer te spreken over de uitvoering. We werden als team begeleid en daarbij was er echt oog voor iedereen en werd iedereen ook echt actief betrokken door de begeleider/consultant van B&T" en "B&T is een ervaren en professionele speler in de markt. Er wordt maatwerk geboden en wordt niet alleen geluisterd naar onze feedback, er wordt ook echt iets mee gedaan. Tussentijdse aanpassingen op het originele plan waren geen probleem waarbij B&T wel goed in de gaten bleef houden of we onze doelen nog konden en zouden bereiken". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp (uitvoering) wordt gedacht en het verklaart de grote tevredenheid met betrekking tot dit onderwerp.

### **Adviseur(s)/consulente(s)**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over het volgende onderwerp; de adviseurs en begeleiders. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, hun deskundigheid en hun flexibiliteit. Hier volgen enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: "Ik ben erg tevreden over de professionals van B&T met wie wij hebben samengewerkt. Doordat ze onze organisatie goed kennen, weten ze welke specifieke behoeften wij hebben. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze daar waar nodig aan", "Ze komen afspraken na en communiceren duidelijk indien er kinken in de kabel dreigen te ontstaan" en "De begeleiders van B&T doen hun werk goed. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. Het team voelt zich echt gehoord en is blij met de diensten die we tot nog toe hebben afgenomen". De referenten geven daarom allemaal hoge scores aan de adviseurs van B&T. Ze zijn volgens de geïnterviewden niet alleen inhoudelijk sterk en goed op de hoogte, ze weten dit ook op een prettige manier over te brengen: "De manier waarop iets wordt gebracht is in ons beroepenveld erg belangrijk. De adviseurs van B&T hebben hier een goed gevoel voor. Hiermee bereik je uiteindelijk veel meer".

### **Afronding**

De manier waarop B&T de verschillende trajecten afrondt, is naar tevredenheid van de referenten. Aangezien meerdere referenten een langdurige relatie met B&T onderhouden, dekt het woord afronding volgens deze respondenten niet geheel de lading, maar zij beoordelen in dit geval de afronding van een bepaald traject. Een van de referenten vertelt over dit onderwerp: "B&T is altijd goed bereikbaar en als we ergens mee zitten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Dit wordt dan, die enkele keer dat het voorkomt, goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door deze organisatie". Een andere geïnterviewde zegt: "Er wordt door B&T altijd om input van onze kant gevraagd. Hier wordt vervolgens ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog vaste momenten waarop we overleg hebben over lopende en aflopende zaken, hier wordt in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, ze vinden dat de trajecten altijd op een zorgvuldige manier worden afgerond. Een van de geïnterviewden heeft geen zicht op de afronding. Hij onthoudt zich om die reden van het geven van een oordeel.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn volgens alle respondenten die hier iets over kunnen zeggen bij B&T in goede handen. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop B&T hier vorm aan gegeven heeft. Zij geven allemaal aan dat B&T een prettige organisatie is om mee samen te werken. "Ze hebben alles goed geregeld en als er wel eens kleine dingetjes zijn dan hebben we daar snel contact over en wordt er gezocht naar een goede oplossing," zo vertelt een van de referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zeggen dat de organisatie goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele wijze worden beantwoord: "En binnen een redelijke termijn" Verder geeft men in dit kader nog aan tevreden te zijn over de facturen: "Deze zijn overzichtelijk en in overeenstemming met gemaakte afspraken". Twee referenten kunnen niets zeggen over dit onderwerp omdat de contacten op dit vlak door een collega worden onderhouden.

### **Relatiebeheer**

De manier waarop B&T de relaties met de verschillende opdrachtgevers onderhoudt, is naar de zin van alle referenten die hier iets over kunnen zeggen. Zij zijn hier allemaal tevreden over en tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Sommige van de referenten geven aan met enige regelmaat een mailing te ontvangen: "Een professionele en niet opdringerige manier van contact onderhouden vind ik dat". Ook hebben de meeste van de respondenten een vast contactpersoon of vaste adviseur bij B&T die regelmatig informeert naar de behoeftes: "Dit is echt een goed contact want er wordt niet alleen gepeild wat onze wensen zijn, er worden ook concrete aanbiedingen gedaan, toegespitst op onze situatie. Dat is natuurlijk een groot voordeel van een vast contact, zo iemand weet wat er bij ons speelt en daar kan je ook mee sparren zonder meteen een offerte aan je broek te hebben". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer wordt gedacht. Twee referenten hebben hier geen zicht op.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee respondenten hebben geen zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige referenten zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. De hoge en goede kwaliteit van het gehele traject wordt door een groot deel van de respondenten als rechtvaardiging gezien voor de "best pittige" prijzen. Andere geïnterviewden zeggen dat de prijzen "marktconform" en "vergelijkbaar met andere instituten" zijn. Maar ook zij vermelden er wel bij dat de kwaliteit "buitengewoon goed" is en dus, zo verwoordt een van hen het mooi: "Al met al een heel goed product voor een mijns inziens redelijke prijs. Het heeft ons voordeel opgeleverd dat moeilijk in geld is uit te drukken".

### **Globaal: project / samenwerking**

Uit het onderzoek onder een aantal afnemers van trajecten/adviezen van B&T komt een grote tevredenheid naar voren. De respondenten zijn zeer te spreken over de diensten van deze organisatie. "Ze sluiten goed op de praktijk en ze zijn ook altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen," aldus een van de tevreden referenten. De samenwerking met B&T wordt als prettig ervaren, onder meer doordat de gesprekken vooraf duidelijk, helder en open zijn: "We komen gezamenlijk tot een bepaalde oplossing, dit is echt een wisselwerking tussen beide partijen en daardoor is het eindproduct ook goed passend. Dat maatwerk is echt een positief punt van B&T". Over geen van de onderwerpen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn negatieve punten naar voren gebracht. Alle respondenten zijn dermate tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van B&T: "Bij ons staan ze bovenaan de bellijst". Tevens zouden ze B&T aanbevelen aan collega's: "Als naar mijn ervaringen wordt gevraagd zal ik eerlijk en dus positief antwoorden. Voor ons heeft het traject met B&T veel opgeleverd, dat gun ik anderen ook".

## 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 organisatieadvies bv op 30-09-2022.

### 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, een 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 organisatieadvies. B&T organisatieadvies biedt begeleiding en ondersteuning op alle voor schoolbesturen en schooldirecteuren relevante onderwerpen en terreinen. 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 organisatieadvies 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 onderwijsadvies wil als partner in co-creatie de ontwikkeling van multidisciplinaire trajecten vormgeven, samen met opdrachtgevers. Dat betekent dat B&T onderwijsadvies veel tijd en aandacht besteedt aan permanente ontwikkeling van haar adviseurs. Binnen B&T organisatieadvies zijn er diverse themagroepen die zelf verantwoordelijk zijn voor het actueel houden van hun kennis en daarmee voor de kennis die wordt overgedragen. De adviseurs hebben binnen deze themagroepen regelmatig overleg maar er vinden ook activiteiten plaats waarbij alle adviseurs en medewerkers van B&T organisatieadvies samenkomen. De lijnen binnen B&T organisatieadvies zijn hierdoor kort, men weet elkaar snel te vinden. Evaluatie van de dienstverlening wordt zowel mondeling als schriftelijk gedaan, zowel met opdrachtgevers als deelnemers. Bij een onvoldoende score (wat niet vaak voor komt) wordt er actie ondernomen en wordt er naar een passende oplossing gezocht.

### Continuïteit

B&T organisatieadvies heeft een grote groep vaste opdrachtgevers en daarnaast merkt het bureau dat de vraag naar hun diensten, ook door nieuwe opdrachtgevers, de afgelopen periode toe is genomen. Hier wordt graag op ingespeeld. B&T organisatieadvies vindt het belangrijk dat er bij groei wel goed op wordt gelet dat de kwaliteit gehandhaaft blijft. Daarom is het bureau continu op zoek naar goede adviseurs zodat er snel gereageerd kan worden bij nieuwe opdrachten. Het bureau vindt het belangrijk dat de groep adviseurs divers is en bestaat uit zowel (zeer) ervaren krachten als uit jonge, net afgestudeerde mensen. Ook biedt B&T organisatieadvies in samenwerking met een partner de mogelijkheid om een traineeship te volgen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van B&T organisatieadvies voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Uit het 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 als proactief en als kritische sparringpartner. Dat maakt dat B&T succesvolle trajecten weet te realiseren die vaak leiden tot langdurige samenwerkingsverbanden. Door de grote aandacht die er aan het voortraject wordt besteed, sluiten de diensten goed aan bij de wensen van de klant en geven deze aan zeer tevreden te zijn over de geheel dienstverlening van B&T organisatieadvies.

## 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