

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T interim-management bv

30-05-2024



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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Interim Management

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak / offerte②			10%	70%	
Uitvoering			20%	60%	20%
Interim managers		10%	10%	50%	30%
Afronding③		20%		50%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer		10%	20%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			20%	60%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het plan van aanpak
- ③ Een referent heeft geen zicht op de afronding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject, zoals B&T dit aanpakt bij Interim-Management, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Uit de interviews blijkt dat het een moeilijke markt is om goede interim kandidaten te vinden. Zoals een van hen zegt: "Het is meer de vraag of er iemand beschikbaar is. Dus er is niet een heel uitgebreid voortraject." Velen geven aan dat zij al bekend zijn met de dienstverlening van B&T, zoals onder andere blijkt uit de volgende citaten. "Een jaar eerder hebben wij van een andere service gebruik gemaakt dus zij waren al bekend met de context", "Wij hebben de vraag bij meerdere bureaus uitgezet maar B&T kon op korte termijn iemand leveren" en "Ik waardeer het dat zij deskundig, betrouwbaar en snel zijn." Daarnaast verklaart een geïnterviewde: "Wij zetten de opdracht intern via de HR-afdeling uit. Zij komen dan ook met een voorstel. Wat wij prettig vinden is dat het een gerenommeerde partij is met kennis in de regio." Meerdere referenten roemen in dit stadium de snelheid waarmee B&T kandidaten weet te werven alsmede hun grote netwerk.

Plan van aanpak / offerte

Twee referenten melden dat het plan van aanpak via een collega is afgehandeld. Zij onthouden zich dan ook van een oordeel. Een derde is neutraal: "Hoewel de afspraken duidelijk waren is er op een bepaald moment toch een frictie ontstaan over het aantal uren dat bij ons gedeclareerd werd. We hebben toen terugverwezen naar het contract maar het geheel was wat schimmig." De overige zeven respondenten zijn van mening dat het geheel aansloot bij hun wensen, zoals besproken in het voortraject. Ook al was het wat summier, volgens een referent: "Het was niet meer dan een omschrijving plus de kosten." Een volgende geeft aan dat deze nog wel contact heeft opgenomen om een en ander verduidelijkt te krijgen. Tot slot meldt een geïnterviewde: "Alles stond keurig en zorgvuldig vermeld zoals we hadden afgesproken."

Uitvoering

De meerderheid kent de uitvoering van de opdracht een positieve score toe. Desondanks zijn er twee referenten tevreden noch ontevreden. Zij verklaren: "Het positieve was de snelheid van handelen plus de geschiktheid van de kandidaat. Maar verder op in het traject, leek B&T meer te handelen vanuit opportunisme. De interimmanager was de enige die diploma's kon tekenen maar hij woonde aan de andere kant van het land. Daar kwam nog de vakantiespreiding bij plus het feit dat hij ook nog ziek werd. Alles is uiteindelijk wel goed gekomen maar vanuit B&T was hierover met mij als opdrachtgever geen enkele communicatie" en "In het proces is een aantal zaken goed gegaan maar er zijn ook zaken blijven liggen. Dat zorgde voor weerstand in het team hoewel ik zelf ook begrijp dat B&T heeft moeten acteren in een spannende situatie." Tevreden respondenten verklaren onder meer het volgende: "B&T heeft de voorselectie gedaan waarna een aantal kandidaten aan ons is voorgesteld. We hebben afspraken gemaakt en de kandidaat is daarna meteen gestart", "We hadden iemand met daadkracht nodig en dat was binnen enkele dagen geregeld" en "Ik plaats wel een kanttekening. De interimmanager ging voortvarend aan de slag maar nam af en toe het initiatief dat de opdracht te boven ging. Dat was lastig bespreekbaar. We zijn er wel uitgekomen maar daar had B&T zelf meer proactief op kunnen schakelen."

Interim managers

Acht van de tien respondenten zijn (zeer) tevreden met de opbrengst van de inspanningen van de geleverde kandidaat zoals blijkt uit de volgende citaten: "Hij is bedachtzaam, betrokken en geeft sturing. Hoewel deze soms iets té was", "De kandidaat is gepikt en gemazeld binnen het onderwijs. Soms acteerde hij wat buiten zijn rol en ontstonden er pittige discussies", "De interim-manager bracht rust en aandacht. Hij is een echte verandermanager en dat hadden wij nodig" en "Wij hebben hem als energiek, gedreven en makkelijk in de contacten ervaren. Hij wist goed waar het over ging en wist zich snel in te voegen." Een respondent is ontevreden: "Ondanks dat hij ervaren en rustig was hebben we maar heel kort gebruik kunnen maken van zijn diensten. In combinatie met de verwarring rondom de diploma-uitreiking, kan ik niet tevreden zijn." Degene die neutraal is, verklaart: "We hadden een discussie omtrent de invulling van het contract. B&T had de kandidaat beter moeten voorlichten aan de voorkant zodat hij direct kon starten. Nu kwam hij blanco binnen."

Afronding

Een referent geeft geen oordeel: "Er is geen afronding geweest. We hebben niet geëvalueerd." Hij geeft daarbij de suggestie dat wel op prijs te stellen. Twee anderen zijn ontevreden: "Het was zeer minimaal. Ik heb zelf met de interim-manager gesproken maar in dit stadium was er geen bemoeienis vanuit B&T" en "We hebben echt geen idee en hebben alleen de factuur betaald. B&T zou hierin echt meer proactief moeten schakelen." Ook tevreden respondenten geven aan dat het hen niet echt helder voor de geest staat. "We hebben een aantal vragen telefonisch behandeld maar dat vind ik nauwelijks recht doen aan het woord evaluatie", meldt een van hen. Een volgende is juist van mening dat het geheel goed is afgerond en vertelt: "Onze contactpersoon was er heel duidelijk en proactief in. Deze stond ook echt open voor onze feedback. Het was een fijn eindgesprek." Ook komt naar voren dat men met de interim-manager zelf eveneens een afrondend gesprek heeft gevoerd. Daarnaast merkt een van hen nog op: "Sommige bureaus blijven eindeloos bezig met het contact onderhouden. Dat hoeft van mij niet; zeker als het gaat om tijdelijke waarneming."

Organisatie en Administratie

Acht respondenten zijn van mening dat de organisatie en administratie bij B&T op een correcte manier verloopt. Zij tonen zich onder andere tevreden over de bereikbaarheid van het bureau evenals het feit dat ze afspraken zijn nagekomen. Ook geven enkelen aan dat, mocht de gekozen kandidaat toch niet bevallen, B&T met een alternatief komt. Dat stellen zij eveneens op prijs. Twee referenten zijn neutraal in hun beoordeling. Zij vertellen: "In het contract hebben we twintig uur afgesproken maar uiteindelijk kreeg ik een factuur voor dertig uur. Dat vond ik niet netjes. Vooral niet omdat het niet was overlegd" en "Andere bureaus komen met een urenverantwoording voordat zij de factuur versturen. Dat mis ik bij B&T".

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer, zoals dat gevoerd wordt door B&T, zijn drie referenten niet tevreden. "In mijn ogen doen ze daar niets aan. Maar dat komt misschien omdat zij het hebben ervaren als een snelle opdracht tussendoor", verklaart degene die ontevreden is. "Na een opdracht, is er geen contact meer", zegt een neutrale respondent. De tweede die een neutrale score geeft, doet dit in soortgelijke bewoordingen. Ook tevreden respondenten melden dat er na afloop nauwelijks nog contact is. Maar dat vinden zij goed zo omdat het een kortdurend traject behelst. Daarnaast geeft men aan dat men B&T prima zelf weet te vinden, mocht dat nodig zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is voor drie referenten reden om het met een ontevreden dan wel neutrale score te beoordelen. Zij ervaren de prijsstelling als hoog. "Er kwamen ook nog extra reiskosten bij", meldt een van hen. Een tweede: "Het kost heel veel geld." De overige zeven zijn van mening dat de verhouding in balans is. Dat heeft vooral betrekking op de kwaliteit van de geleverde kandidaat.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Gezien de nodige kanttekeningen bij een aantal voorgaande onderwerpen, sluiten twee opdrachtgevers af met een neutrale beoordeling aan het eind. De resterende acht melden onder meer de volgende positieve kanten van het bureau: "Het geheel wordt zorgvuldig en netjes afgehandeld. Ze hebben kennis van de sector en we hebben een persoonlijke band", "Uiteindelijk hebben ze goed ingeschat wie het beste bij ons paste. De snelle afhandeling sprak aan evenals de flexibele manier waarop ze konden schakelen", "Het is een professionele en zakelijke partij die oplevert wat is afgesproken", "Zij zijn toegankelijk, goed benaderbaar en zorgen voor een vakkundige begeleiding" en "Ze hebben echt voeling met het onderwijs waardoor ze in de hele communicatie begrijpen wat er er nodig is." Buiten de tips die eerder in het rapport zijn verwoord, meldt men ook nog: "Check de offerte op details dus blijf zorgvuldig", "Hou vinger aan de pols. Dat geldt zowel in de begeleiding van de interim-manager als in het relatiebeheer", "Wees nauwgezet in de uitvoering en hou je aan de opdracht in het contract", "Let goed op de profielen. Als iemand een aantal uren moet reizen, dan weet je al bij voorbaat dat dit geen geschikte kandidaat is" en "Het kwam op mij wat ongeïnteresseerd over. Alsof het een opdracht tussendoor was. Op de laatste mails die ik heb gestuurd, heb ik zelfs geen antwoord gekregen." Tot slot geven allen wel aan dat zij B&T zullen aanraden aan anderen op het onderdeel interim-management.

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 interim-management bv op 30-05-2024.

Algemeen

B&T is al ruim 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-management. B&T Interim-management 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-management van dienst zijn. En tenslotte kan B&T 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-management worden door het hele land aangeboden.

Kwaliteit

De interim-management tak van B&T kent een grote groei over de afgelopen jaren. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel waardoor opdrachtgevers hen inschakelen bij complexe functies én wanneer snelheid voor de invulling van een tijdelijke functie gevraagd wordt. In de dynamiek van deze opdrachten speelt de context van de opdrachtgevers een belangrijke rol. Het bureau beschikt over kandidaten die aan deze eisen kunnen voldoen. Zij leveren hoogwaardige kwaliteit binnen een spectrum van uiteenlopende vraagstukken. Monitoring gebeurt heel zorgvuldig. Omdat de markt veeleisender wordt, staat B&T Interim-management voor de opdracht om processen meer formeel vorm te gaan geven. Het effect van het succes en de goede naamsbekendheid noopt hen tot interne optimalisering en structuur. Evaluaties vormen onderdeel van de procedure. Zorgvuldige monitoring en uitvoering gaan in de toekomst nog meer nauwgezet vorm en inhoud krijgen.

Continuïteit

B&T Interim-management wordt daar ingeschakeld waar vraagstukken complex, moeilijk en veeleisend zijn. De kracht van het bureau zit vooral in het waardevolle netwerk maar ook in de kennis en ervaring van de experts die zij inschakelen. B&T Interim-management wil opdrachtgevers maximaal ondersteunen en ontzorgen. Zonder afbreuk te doen aan de kernwaarden blijft binnen de dienstverlening de mens centraal staan. Dat is de grote kracht van deze divisie. 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-management voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, vinden B&T Interim-management een betrouwbare partner. Naast de kennis van de sector worden ook zaken als het grote netwerk, snelheid van handelen en flexibiliteit gewaardeerd. Eveneens ervaart men de toegevoegde waarde van de interne samenwerking met de andere divisies van B&T. Tips neemt het bureau ter harte. Zo zal men de focus eveneens gaan leggen op een zorgvuldige afronding plus het voeren van een actief relatiebeheer. De grote betrokkenheid van het bureau bij opdrachtgevers en opdrachten, maakt dat klanten graag van hun dienstverlening gebruik (blijven) maken.

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