

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T werving & selectie bv

30-05-2024



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO WERVING & SELECTIE	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 Werving & Selectie

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Plan van Aanpak			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Adviseurs				40%	60%
Afronding		10%		70%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer③		10%		50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de werving- en selectietrajecten van B&T, tonen zich allen tevreden over het voortraject. Een van hen geeft aan hier geen bemoeienis mee gehad te hebben omdat dit is afgehandeld via het bestuurs-bureau. Uit de overige negen gesprekken blijkt dat men het bureau inschakelt bij meerdere activiteiten en dat men positieve ervaringen met hen heeft opgedaan in het verleden. Zoals enkelen hierbij aangeven: "Ik kende hen vanuit mijn eerdere werkgever. Zij hebben de procedure uitgelegd en vervolgens hebben we een offerte opgevraagd", "Het ging heel snel. We hebben een afspraak ingepland en gekeken welke mensen we uit het team nodig zouden hebben voor het bepalen van een vacaturetekst", "Zij hebben een uitgebreid netwerk en veel ervaring" en "We hebben een cursus bij hen gedaan en vanuit die ervaring, zijn we met hen in zee gegaan." Ook delen sommigen mee dat ze meerdere bureaus hebben vergeleken. "Het was een fijn voorgesprek met B&T. Men wist goed te luisteren, dacht mee en wist ook de juiste toon aan te slaan" en "B&T kent onze context inmiddels", geven twee tevreden respondenten aan. Eén geïnterviewde merkt specifiek nog het volgende op: "De begeleider die wij kennen, ging met pensioen. Deze heeft het stokje overgedragen aan een collega en dat ging vloeiend. Tijdens het gesprek vulden we elkaar goed aan. Het was over en weer open en eerlijk. Deze contactpersoon speelde goed in op de vraag en informeerde naar hetgeen er bij ons speelde."

Plan van Aanpak

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het plan van aanpak en de offerte zoals zij die hebben ontvangen. Het is helder en duidelijk hoe de procedure zal worden uitgevoerd evenals de kosten die daarmee gemoeid zijn. “Ook de context stond omschreven. Naar aanleiding van een intakegesprek hebben we gezamenlijk gekeken wat er nodig is en waarom. De verwachtingen en het proces stonden duidelijk omschreven”, vertelt een respondent. Men typeert het ook als ‘professioneel’ en ‘aansprekend’. Een referent geeft een neutraal oordeel en verklaart: “We hebben geworsteld met de concept planning in verband met volle agenda’s. Het was echt een heel gedoe om dit rond te krijgen.”

Uitvoering

Eén respondent is tevreden noch ontevreden over de uitvoering van de procedure. “Het viel mij op dat er regelmatig verwachtingen niet helder werden gemanaged. En dat was jammer want de kandidaat kreeg aan de voorkant iets anders voorgespiegeld dan de werkelijkheid was. Overigens vind ik verder dat ze een goede en veilige sfeer hebben neergezet en dat het timemanagement correct was”, verklaart deze hierover. Uit de interviews blijkt dat er veel afstemming tussen B&T en de contactpersoon is en dat B&T een stuk voorbereidend werk uit handen neemt. Zo maken zij vaak een eerste selectie van potentiële kandidaten en voeren zij, gezamenlijk met de opdrachtgever, de gesprekken. Enkele citaten: “We hebben besloten om geen advertenties te plaatsen maar een social mediacampagne te voeren. We zijn goed op de hoogte gehouden van de uitvoering van het hele campagneplan”, “Alles is in goed overleg gegaan”, “Conform het plan van aanpak heeft de procedure plaatsgevonden. De brieven zijn beoordeeld door het bureau waarna het in de commissie is besproken. De adviseur van B&T zat deze vergaderingen voor”, “Na de selectie hebben we kandidaten uitgenodigd. We hebben twee rondes gehad omdat er bij de eerste ronde geen geschikte kandidaat voorhanden was” en “Het geheel was heel zorgvuldig en conform afspraak. Er is een goede uitvraag geweest met het hele schoolteam. Het was heel gedegen. Maar helaas voor ons was de kandidaat die we hadden aangenomen niet de geschikte persoon. Vervolgens hebben we een tweede ronde opgestart. En daar tussenin hebben we een interim manager aangesteld. Dit alles viel ook binnen de garantieregeling die B&T hanteert.”

Adviseurs

De adviseurs en begeleiders krijgen hoge scores. De referenten zijn (zeer) te spreken over kennis en kunde. Ook is men van mening dat zij goed weten te anticiperen op de context van de opdrachtgever en dat zij over de juiste ervaring beschikken. Zo worden zij onder meer omschreven: “Het zijn deskundige mensen die goed weten om te gaan met een specifieke doelgroep. Ze staan echt voor hun vak en durven door te prikken. Het is echt een kritische sparringpartner in het proces”, “De begeleider heeft ook oog voor de menselijke kant. Deze kan snel en prettig schakelen en is, met gepaste afstand, goed benaderbaar”, “De adviseur heeft een prettige manier van aanspreken, weet de juiste woorden te kiezen en de juiste toon te zetten. Deze kan goed aansluiten en luisteren”, “Het is een zeer ervaren persoon die prettig in de omgang is maar ook heel serieus. Ook lette deze goed op de non-verbale signalen” en “Er was een klik. Het hele proces is zorgvuldig verlopen. Dat kreeg ik ook terug van het team.” Daarnaast signaleren twee van hen nog wel het volgende: “Soms kon de adviseur wat stellig en sturend adviseren. Dat had wat minder gemogen” en “In bepaalde situaties kwam de begeleider wat dominant over in het oordeel. Het heeft uiteindelijk goed uitgekapt maar laat de adviescommissie ook in haar rol participeren.”

Afronding

Een respondent is ontevreden over de afronding en meldt: “Tijdens het project vond ik het contact goed. Maar daarna heb ik niets meer gehoord. Ik had het op prijs gesteld als ik nog een soort rapportage had gekregen over bijzondere zaken die gaandeweg naar voren kwamen. Ook heb ik geen feedback kunnen geven.” De overige negen referenten tonen zich tevreden op dit onderdeel. Zoals een van hen zegt: “Ik heb na afloop een vragenlijst gekregen ter evaluatie. Daarnaast hebben we bij het moment van besluitvorming nog een met elkaar gezeten en dat was prima zo.” Een tweede: “De afhandeling is goed geweest. Ook met de kandidaat die is afgevalen.” Tevens verklaart een aantal: “Het eindgesprek verliep heel prettig” en “We zijn na enkele maanden nog gebeld over hoe het in de praktijk gaat.” Eén geïnterviewde die al meerdere opdrachten aan het bureau heeft verstrekt, merkt in dit kader wel op: “B&T is niet heel consequent in de afronding en een eventueel eindgesprek. Zelf heb ik daar wel behoefte aan.”

Organisatie en Administratie

Negen referenten zijn van mening dat B&T de organisatie en administratie goed op orde heeft. Zij hebben korte lijnen met de begeleider en vinden eveneens dat alles keurig is afgehandeld. Eén van hen geeft een neutrale beoordeling en meldt: "Het verschilt per consultant. De een handelt alles snel af en bij de ander kan het een paar dagen duren." Ook een tevreden respondent heeft dit bemerkt. Maar hij zegt: "De adviseur begeleidt meerdere procedures dus ik begrijp dat deze niet altijd direct beschikbaar is. Men houdt zich keurig aan de afspraken en is ook flexibel in de aanpassingen. Daarnaast weet men tijdig te schakelen en denkt men goed mee." Een volgende meldt nog: "Bij hen is alles bespreekbaar en dat vind ik heel fijn."

Relatiebeheer

Van de acht referenten die zicht hebben op het relatiebeheer, is er één ontevreden: "Naderhand is er geen enkel contact meer geweest. Ik krijg alleen een nieuwsbrief. Het zou hen sterker maken als ze een keer of twee per jaar contact opnemen. Zo raak je ook meer betrokken bij elkaar." De andere zeven kunnen zich prima vinden in het door B&T gevoerde relatiebeheer. Ook al merkt een van hen daarbij op: "We hebben nu geen relatie meer maar ik heb hen aanbevolen aan anderen." De meeste respondenten geven aan dat er naderhand geen contact meer is geweest met het bureau. Zij melden dat op deze manier prima te vinden. Twee anderen zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en onthouden zich van een oordeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten kennen dit onderdeel geen oordeel toe omdat zij geen zicht hebben op de prijs. Van de resterende zeven is er een neutraal: "Het is een duur traject. Omdat wij een stichting zijn doen we sommige zaken zelf intern en kijken we kritisch naar wat we uitbesteden. Wat ik wel fijn vind is dat we gratis een extra ronde mogen doen." Enkele andere reacties: "Het is uitstekend door de professionele aanpak", "De verhouding is goed" en "Prima."

Tevredenheid projectuitvoering

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de projectuitvoering en de samenwerking met B&T. Zij signaleren onder andere de volgende positieve kenmerken: "Ze beschikken over een groot netwerk en luisteren goed naar de klant. Ik vind dat ze doortastend en ondersteunend handelen", "Men heeft oog voor de vraag en de uitdagingen", "Ik ervaar hen als correct en zorgvuldig", "Het zijn bekwame mensen", "B&T denkt kritisch mee en de mensen zijn benaderbaar en bereikbaar", "Er wordt geleverd wat wordt gevraagd" en "Met hun kennis en ervaring kunnen zij het proces prima faciliteren." Tot slot geeft een enkeling ook nog een suggestie: "Wees duidelijk in de afspraak rondom de afstemming. Wat dien ik op te pakken en wat doet B&T", "Ik zou hen adviseren om ook een beschouwende adviesrol op te pakken, over de vaste kaders heen, omdat zij heel veel ervaring op dit gebied hebben", "De tweede ronde had voorkomen kunnen worden als er beter was doorgevraagd naar de belangrijkste criteria voor selectie. Doe een extra check en vraag door of dat nou echt de meest voornamelijk zaken zijn met betrekking tot de profielschets", "Let goed op wat je tegen de kandidaat zegt. Blijkbaar was er in het voortraject onvoldoende goed geluisterd naar de opdracht. En leg ook een lijn naar de functie richting de toekomst" en "Blijf betaalbaar. Nu is de verhouding nog goed maar er komt een grens aan." Allen zijn bereid om B&T aan te bevelen aan anderen.

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 werving & selectie 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 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. Het bureau beschikt over een vaste kern aan adviseurs met expertise op inhoud. Intern werkt men nauw samen in teamverband. Teams bestaan uit een adviseur, project assistent en recruiter. Laatstgenoemden benaderen actief potentiële kandidaten, zowel reactief als proactief. De markt is krap. Dat maakt dat men actief de ontwikkelingen in de gaten houdt en daar alert op inspeelt om te kijken welke kandidaat de beste match vormt. Het vroege voorjaar en de laatste maanden van een schooljaar zijn de meest intensieve maanden binnen deze divisie van B&T. Interne overlegorganen zorgen voor structuur van de handelingssnelheid van het bureau. Mede dankzij de korte lijnen plus de kruisbestuiving vanuit de andere divisies binnen B&T kenmerkt werving en selectie zich door flexibele daadkracht. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Zowel met de opdrachtgevers als met de kandidaten.

Continuïteit

De uitdaging zit in het matchen van de juiste kandidaat vanuit het perspectief van de opdrachtgever. Het opleiden van zij-instromers is een belangrijk aandachtspunt. Daartoe voert men overleg met bijvoorbeeld bestuurders, de sectorraad en de gemeente. Met elkaar heeft men de urgentie hiervan bepaald omdat zij-instromers vaak mooie banen achterlaten vanwege hun maatschappelijke betrokkenheid. De krapte in de arbeidsmarkt noopt hier ook toe. Mede dankzij haar grote netwerk en de ervaring die B&T werving en selectie inbrengt, is zij goed op de hoogte van alle relevante ontwikkelingen. Het bureau pakt de vraag multidisciplinair op en weet daardoor in de breedte te adviseren binnen het onderwijs. 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

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen B&T werving en selectie onder meer om de inhoudelijke expertise en ervaring, én het inlevingsvermogen op de context van de opdrachtgever. Eveneens is men te spreken over de afstemming tussen hen, het bureau en de kandidaat. Ontzorging van de opdrachtgever is ook een voorname reden om voor het bureau te kiezen. Dat maakt dat opdrachtgevers en kandidaten graag met hen samenwerken.

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