

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T organisatieadvies bv

30-05-2024



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

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd:5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Offerte②				60%	
Uitvoering					100%
Coaches					100%
Afronding				60%	40%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer③					80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	20%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal					100%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die aan dit onderzoek naar de coachtrajecten van B&T hebben deelgenomen, zijn allen deelnemer geweest. Sommigen geven aan dat zij de coach al vanuit een ander traject kenden. Een van hen deelt mee dat er bij de werkgever een shortlist beschikbaar was, waaruit deze een keuze heeft gemaakt. Uit de gesprekken blijkt dat zij waren vastgelopen in hun baan en van daaruit op zoek zijn gegaan naar begeleiding. "Ik kende de coach al vanuit haar eigen praktijk. Later heeft zij zich bij B&T aangesloten", verklaart een geïnterviewde. Een tweede meldt: "Ik had in eerste instantie behoefte aan handvatten. Maar gaande het traject veranderde ook de coachvraag. Ik kon de juiste balans niet meer vinden." Na de intake, zo blijkt verder, hebben deelnemers bewust voor een traject met de betreffende coach gekozen. Zoals een van hen zegt: "Het ging niet zozeer om de klik maar ik kreeg juist de indruk dat de coach heel erg kundig was."

Offerte

Twee referenten melden dat de offerte niet door hen is bekeken maar direct naar de werkgever is gestuurd. Vandaar dat zij geen oordeel op dit onderdeel kunnen geven. De anderen melden dat het voorstel helder was. Onder andere het aantal sessies stond erin opgenomen.

Uitvoering

Over de uitvoering is iedereen zeer positief. De coaches weten goed te schakelen op de oorspronkelijke leervraag en tevens te schakelen in het moment. Daar waar de coachee op dat moment behoefte aan heeft. Ook blijkt dat er tevens aandacht was voor theoretische modellen. Enkele uitspraken ter toelichting: "De setting was heel ontspannen. De coach had de regie en ging intuïtief te werk. Ook vertelde ze persoonlijke verhalen waardoor het voor mij heel herkenbaar was", "Tijdens de gesprekken zakte ik van mijn hoofd in mijn hart. Ik heb laagjes kunnen afpellen. Het belangrijkste inzicht dat ik heb gekregen, is dat ik altijd een keuze heb", "Door omstandigheden hebben we het traject met name online gehouden. Dat vond ik wel jammer maar ik heb er wel veel aan gehad", "Tijdens het eerste gesprek hebben we mijn vraag verhelderd. Daarna vormde deze de kapstok in de sessies" en "Ik heb opnieuw mijn talenten ontdekt. In combinatie met de theorie heeft me dat veel handvaten geboden. Tussendoor kreeg ik ook opdrachten mee."

Coaches

De coaches krijgen louter lovende reacties. Men heeft hen ervaren als kundig, betrokken en warm. Enkele typering: "Het is een empathische persoonlijkheid die goed kan luisteren. Daarnaast hanteert de coach een juiste balans met gepaste afstand", "Ik vond het heel knap. Ze wist de juiste vragen te stellen en de vinger op de zere plek te leggen", "De coach dacht vooral mee in oplossingen", "Ik voelde me echt gehoord. In het begin vond ik het lastig want ik durfde de heuvel niet af. Maar de coach liet me zien dat ik juist veel dieper naar het dal moest om nog omhoog te kunnen klimmen" en "Het is een snelle denker."

Afronding

Uit de interviews blijkt dat iedereen een verschillend aantal sessies heeft afgesproken. De betreffende coach heeft aan het eind aangeboden dat, mocht de coachee nog behoefte hebben aan vervolgsessies, dit tot de mogelijkheden behoorde. Tijdens de laatste sessie is er terug- en tevens vooruitgekeken. Het rendement, zoals de deelnemers dit omschrijven, laat zich als volgt verwoorden: "Op dat moment ervaarde ik rust, stabiliteit en overzicht. Ik kan echt met de tools uit de voeten", "Het heeft mij erg geholpen in de gesprekken met mijn collega's. En ik waak er nu goed voor dat hen niet hetzelfde gebeurt", "Het grote winstpunt voor mij is dat ik nu tactisch kan zeggen hoe ik iets niet wil", "Mijn contacten zijn makkelijker omdat ik nu meer zelfinzicht heb" en "De sessies waren helpend om het in perspectief te plaatsen."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat de coach snel en makkelijk bereikbaar is en dat de afspraken goed zijn nagekomen. Zoals een van hen zegt: "Ik heb een goed contact gehad. Soms hebben we een sessie moeten verzetten, maar dat liep prima." Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers geen contact hebben gehad met B&T maar alleen met de coach. De financiële afhandeling is door de werkgever opgepakt.

Relatiebeheer

Een referent vindt niet dat er sprake is van enig relatiebeheer en onthoudt zich van een oordeel. De resterende deelnemers zijn van mening dat het prima is. Op een uitzondering na, is er na afloop geen contact meer geweest en dat is prima zo. Zij weten de betreffende coach te vinden wanneer dat nodig mocht zijn. Degene die wel nog contact heeft gehad, stelt dat op prijs: "Na ongeveer een half jaar heeft de coach nog gebeld. Puur om te informeren hoe het met mij gaat."

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor zover de deelnemers daar zicht op hebben, zijn zij tevreden over de balans tussen de prijs en de kwaliteit. Twee van hen hebben geen zicht op de prijs en geven dan ook geen mening.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle coachees unaniem zeer tevreden zijn over het gevolgde traject. Samenvattend vertellen zij het volgende: “De coach is scherp, empathisch en heeft kennis van zaken”, “Naast het feit dat zij ervaringsdeskundig is, bezit zij de krachtige combinatie tussen doortastendheid en een warme persoonlijkheid”, “Ik heb veel persoonlijke aandacht gekregen waarbij de coach echt met mij meedacht. Ook kreeg ik tips om het eens van een andere kant te bekijken”, “Dat de coach ook persoonlijke verhalen deelde, was voor mij echt van toegevoegde waarde. Wat mij betreft mag ze dat nog meer doen” en “Ik vond het fijn dat ik iemand had die zonder oordeel kon luisteren. Ik heb inzichten gekregen doordat ze mij een spiegel voorhield.” Een deelnemer geeft nog de tip om de ACT-meting te versimpelen: “Het is best een ingewikkeld systeem voor een leek zoals ik. Vat het in woorden zodat ik het ook kan begrijpen.” Allen geven aan de betreffende coach van harte aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Plan van aanpak / offerte③				40%	50%
Uitvoering			10%	10%	80%
Adviseur(s)/consulente(s)④			10%	10%	70%
Afronding		10%	10%	30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑤				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	50%
Globaal: project / samenwerking			10%	20%	70%

- 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 Een referent heeft geen zicht op het plan van aanpak
- ④ Een referent heeft geen zicht op de adviseurs
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten geven aan dat zij B&T al wat langer kennen en zij, mede dankzij eerdere positieve ervaringen, opnieuw met hen in zee zijn gegaan. Zij zijn (zeer) te spreken over het voortraject. Onder andere omdat zij deskundig zijn, goed de wensen afstemmen en de afspraken nakomen. Zo zegt men: "Met hen bevalt het proces goed. Ik heb een kort lijntje met de begeleider die ik vanuit een eerder traject ken", "Wij hadden al contact over een onderzoek dat hieraan voorafging en dat liep prima" en "Allereerst heeft een interim-manager een opdracht voor ons verzorgd. Van daaruit zijn we verder gegaan en hebben we hen ingeschakeld om een aantal begeleidingssessies te verzorgen." Enkele anderen zijn op hen geattendeerd via hun netwerk: "Zij hebben in dit stadium correct gereageerd", "Men gaf veel inspiratie, dacht goed mee en het advies was van een hoog niveau" en "Via een van onze relaties ben ik bij hen terechtgekomen. Zij konden echt maatwerk verzorgen." Een respondent is in dienst bij de organisatie getreden, nadat het contract met B&T al was getekend. Daarom geeft deze hier geen oordeel.

Plan van aanpak / offerte

Ook op het onderdeel 'plan van aanpak' geeft deze referent geen oordeel. De overige negen zijn van mening dat alles helder staat verwoord en goed aansluit op hetgeen in het voortraject is besproken. "We hebben wel nog even contact gehad over het aantal trainers dat ingezet zou worden. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om het traject gezamenlijk uit te voeren", verklaart een geïnterviewde. Een tweede: "B&T heeft goed geadviseerd. Het plan van aanpak was in overeenstemming en volledig." Ook vertelt een respondent: "Ons traject had best veel haast. De offerte, briefing en het eerste concept kwamen in rap tempo bij ons aan." Daarnaast geeft men aan dat helder stond verwoord hoe het traject zou verlopen en dat de te hanteren methodiek meteen duidelijk was.

Uitvoering

Over de uitvoering van het organisatieadvies is een ruime meerderheid zeer tevreden. Een van hen vertelt: "Het was niet zo spannend bij ons. Een van de adviseurs zet het uit in het systeem en voor de rest weten wij hoe we ermee moeten werken. De resultaten kwamen heel snel." Bij andere referenten was het een uitgebreider traject. Ter verklaring enkele citaten: "Voor het nieuwe schoolplan hebben we een aantal bijeenkomsten met diverse groepen geregeld, zoals het managementteam. Daarna ben ik zelf gaan schrijven en heeft B&T vooral meegekeken en feedback gegeven", "De adviesaanvraag heeft B&T getoetst aan wetten en juridische kaders", "We hebben eerst in klein verband overleg gevoerd waarna een conceptvoorstel volgde. Daarna is het in breder verband besproken en zijn er wijzigingen doorgevoerd", "B&T heeft de studieconferentie begeleid met twee senioradviseurs die een achtergrond hebben in passend onderwijs" en "Naast de begeleiding tijdens de dag, heeft het bureau ook nog wat nawerk verzorgd. Het heeft geresulteerd in hoe we de filosofie kunnen vertalen in onze eigen organisatie." Daarnaast merkt men nog op dat het bureau goed inspeelt op bewegingen in de groep omdat het ervaren auditoren zijn en dat het een hele prettige samenwerking is geweest die door B&T goed is voorbereid. Een respondent geeft een tevreden noch ontevreden score. "De begeleiding was niet altijd neutraal wanneer een discussie vastliep. Soms was het wat sturend of belerend. En het verslag achteraf was wel heel erg summier."

Adviseur(s)/consulente(s)

Een referent geeft aan dat er nauwelijks een adviseur bij betrokken is geweest en onthoudt zich daarom van een oordeel. Een volgende is neutraal en verklaart: "De adviseur pakte niet altijd op een juiste manier zijn rol met het idee om iets in beweging te krijgen. Ik vond dat niet passen binnen de uitvoering van zijn taak." De overige acht zijn (zeer) positief over de begeleiding. Zij maken melding van ervaren professionals die veel kennis over het betreffende vakgebied hebben en de begeleiding op een correcte manier vorm hebben gegeven. Zo zeggen enkelen: "Buiten de professionele deskundigheid is de adviseur ook een mensen-mens: goed toegankelijk en benaderbaar en tevens flexibel", "Men voelde de groep goed aan en stelde de juiste vragen. Het was echt van een hoog niveau", "De adviseur pakte de regie over de uitvoering en wist een goede verbinding met de deelnemers te leggen", "De begeleider wist snel de vinger op de pijnpunten te leggen. Dat kwam mede doordat hij veel ervaring had" en "De adviseur investeerde veel tijd in het leren kennen van de opdrachtgever en de scholen. Hij luisterde goed naar wat wij wilden en hield ook tussentijds contact." Tevens met een geïnterviewde nog op: "Mede dankzij de voorzetten van B&T zijn onze kernwaarden volledig helder geworden."

Afronding

Voor twee referenten loopt de afronding van een traject niet helemaal volgens plan. Degene die ontevreden is, verklaart: "Om het schoolplan in de juiste systemen te gieten, kwamen zaken niet overeen. B&T gebruikte andere benamingen. En dat was jammer want ik heb hieromtrent de communicatie vanuit B&T helemaal gemist. Later heb ik nog wel mails gekregen maar toen was het al te laat. Ik heb wel feedback kunnen geven maar dat was te laat." Een tweede referent is neutraal: "Er is met mij geen afrondend gesprek gevoerd. Eveneens heb ik mijn bevindingen nergens kunnen aangeven en dat had ik wel op prijs gesteld." De andere acht zijn content met de afronding. Dat heeft met name te maken met de geboekte resultaten en een laatste formele afsluiting. "De eindfactuur is pas toegestuurd nadat onze begeleider had geïnformeerd of het traject kon worden beëindigd. En dat vond ik heel netjes", geeft een geïnterviewde aan. Enkele anderen: "Het heeft veel tijd gescheeld omdat we met een expert om de tafel zaten", "De afronding gebeurde op een natuurlijke manier" en "We hebben op inhoud en competenties geëvalueerd."

Ook melden twee referenten nog: “We dragen nu gezamenlijk de verantwoordelijkheid waardoor een betere dialoog op gang komt. Hierdoor kunnen we de gewenste cultuurverandering doorvoeren” en “We hebben andere inzichten opgedaan in de manier waarop we het kunnen aanpakken. En vandaaruit kunnen we de systematiek verder uitbreiden.”

Organisatie en Administratie

Negen van de tien referenten tonen zich positief op de organisatie en administratie zoals B&T dit vormgeeft. “Het gebeurt heel correct”, “Het hele proces loopt naar volle tevredenheid” en “Het was geen langdurig proces. Er is een keer over gesproken en het is een keer aangepast. Maar in dat verband liep alles goed.” Daarnaast benoemt men dat het bureau de afspraken nakomt en dat de begeleider goed bereikbaar is. Een van de respondenten geeft een neutraal oordeel: “De facturering verliep warrig. Bij de eerste offerte werd genoemd dat, wanneer het plan klaar was, er nog een visuele schoolplantekening zou volgen. Die heb ik nooit gekregen. Bovendien kreeg ik hier nog een aparte factuur voor. Die wilde ik niet betalen want dit was al in de kosten opgenomen. Voor de administratie van B&T was dit warrig. Ik heb meerdere keren een betalingsherinnering gekregen. Dat vond ik niet netjes afgehandeld.”

Relatiebeheer

Drie referenten onthouden zich van een oordeel op het relatiebeheer omdat zij vinden dat daar geen sprake van is. Zoals een van hen daarbij meldt: “Rondom een activiteit is het contact goed maar daarna gebeurt er niets meer.” Maar, zij geven eveneens aan dat het voor hen goed is op deze manier. Hoewel een van hen daarbij opmerkt: “Nu had ik daar niet zo’n behoefte aan maar misschien wel bij een groter traject.” Ook tevreden respondenten delen mee dat er niet veel contact is maar ook zij zijn van mening dat het niet per se hoeft. Anderen vertellen in dit verband: “Ik heb hen ervaren als professioneel, betrokken en helder” en “Zij hebben met ons de opbrengst gedeeld. Ook werd er meegedeeld dat we altijd nog de mogelijkheid hadden om een keer te sparren.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor veruit de meeste respondenten is de prijs en verhouding tot de geleverde kwaliteit. Opgemerkt wordt het volgende: “Het is een prijzige leergang maar prima in balans met de kwaliteit”, “De invulling is waardevol geweest”, “Het is marktconform” en “De ervaring met B&T is fijn.” Een referent benoemt dat ‘de tarieven zeer scherp zijn’ terwijl een volgende juist kritisch is op de prijsstelling en daarom een neutraal oordeel geeft.

Globaal: project / samenwerking

Aan het eind van dit onderzoek mag geconcludeerd worden dat, op één na, alle referenten tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten plus de samenwerking met B&T. Zeven van hen zijn zelfs zeer tevreden. Als positieve punten signaleert men de volgende: “Het contact is warm en helder. Zij verzorgen een goede voorbereiding”, “De helderheid plus het snelle schakelen spreken ons aan”, “De aanpak plus de persoonlijke relatie”, “Het is een professionele partij met een down to earth benadering”, “Zij zijn deskundig op de inhoud en hebben voldoende expertise om invulling te geven aan de uitvoering”, “Ze kunnen snel en goed meedenken en op de situatie inspelen. Daarnaast vind ik hen zeer betrouwbaar” en “Men levert echt maatwerk. Bovendien doen ze erg hun best om onze organisatie te leren kennen en vind ik hen praktijk- en opbrengstgericht.” Ook wordt meermaals de zorgvuldigheid en de professionele benadering genoemd. Daarnaast geeft een aantal van hen nog een tip: “Kijk naar een juiste balans in de groep tussen senior en junior mensen” en “Organiseer ook informatiesessies over actuele thema’s zoals bijvoorbeeld de inzet van AI of hoe om te gaan met ethische vraagstukken zoals sociale veiligheid.” Degene die een neutraal oordeel aan het eind geeft, geeft de suggestie om altijd een nagesprek te voeren. “In complexe situaties maar ook in wat meer standaard situaties.” Allen zijn bereid om B&T voor organisatieadvies aan te bevelen aan anderen. Sommigen hebben dat ook al gedaan.

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 organisatieadvies en coaching 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, coaching, 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 ontwikkeling van de organisatie van het onderwijs wordt ingezet. De diensten van B&T organisatieadvies worden door het hele land aangeboden. Dit onderzoek richt zich op organisatieadvies en coaching.

Kwaliteit

De adviseurs en coaches van B&T werken exclusief voor de onderwijssector. Zij beschikken over gedegen kennis van de onderwijswereld en kennen de primaire, bestuurlijke en politieke processen. De inhoudelijke expertise, passie voor het vak en de persoonlijke aanpak, kenmerken de adviseurs. Veruit de meesten zijn in dienst van B&T. Daarnaast kan men gebruikmaken van associés die eveneens nauw betrokken zijn bij de dienstverlening en procedures. ZZP-ers schakelt men in wanneer daar ruimte voor ontstaat. Aangezien de vraagstelling van de klant breed is, werkt B&T coaching nauw samen met coaches met diverse expertises. Train-de-trainer-aspecten vormen hierbinnen een speerpunt. Om de onderwijswereld nog beter van dienst te kunnen zijn, matcht men zorgvuldig op de vraagstelling. Door nauwere verbindingen tussen de diverse functiegroepen binnen het onderwijs, ondersteunt men niet alleen de specialisten op deze vakgebieden maar ook de dwarsverbindingen op onderlinge inzetbaarheid. Mede dankzij deze nauwe verbindingen met de andere specialisaties binnen B&T, zijn de lijnen kort en kan men snel en adequaat voorzien in de behoefte. Intern streeft men naar verdere uitwisseling en samenwerking zodat zowel de individuele klant als de teams als de totale opdrachtgevende organisatie maximaal ondersteuning in de vraagstelling kunnen verkrijgen. Coaches van B&T zijn nauw betrokken bij de kandidaten. Indien gewenst onderhouden zij ook na afloop nog met hen contact om de voortgang te monitoren. Met de opdrachtgevers volgt er eventueel nog een nagesprek. Evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers vormen een belangrijke pijler binnen de dienstverlening. Dat gebeurt zowel schriftelijk als mondeling. Vooral het persoonlijke gesprek geeft belangrijke inzichten.

Continuïteit

De ambitie van B&T ligt hoog. Sinds 2022 maakt Fenom Ontwikkelkracht onderdeel uit van B&T. De daar aanwezige expertise wordt binnen de diverse bedrijfsonderdelen van B&T toegevoegd zodat men op onderwijskundig gebied nog meer slagkracht kan bieden. Het elkaar inspireren, motiveren, het delen van kennis en ervaring leiden tot oplossingen waarmee men het werkveld nog beter van dienst kan zijn. De groei die het bureau nastreeft, dient een gevolg te zijn van de kernwaarden kwaliteit en duurzaamheid. Dat betekent eveneens dat men selectief is in de opdrachten die men aanvaardt evenals bij de werving van nieuwe collega's. Men streeft naar het verbreden van de draagkracht in senioriteit alvorens stappen te zetten in aannemen op andere functieniveaus om de continuïteit en doorgroei te borgen. Evenals het nog duidelijker positioneren van haar imago. Het uitgangspunt is gericht op het maximaal begeleiden van de klant en het optimaliseren van interne processen. Het monitoren van de toekomstige ontwikkelingen binnen de markt, heeft de focus. B&T beschikt over jarenlange ervaring en een groot netwerk. Het blijft de kunst om te balanceren tussen de drukte van de werkzaamheden in de huidige tijd, eveneens te focussen op het werk van morgen en de inhoudelijke dienstverlening van overmorgen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van B&T organisatieadvies en coaching voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hebben vaak al een langlopende relatie met het bureau. Zij roemen onder meer de inhoudelijke expertise, het maatwerk, de professionele benadering, de betrokkenheid en de betrouwbaarheid. Uit de gesprekken blijkt verder dat daar waar de klant nog verbeterpunten voor het bureau ziet, B&T daarop reeds anticipeert. De coachees die in dit onderzoek zijn betrokken, waarderen de persoonlijke aanpak, de inhoudelijke kennis en bewezen methodieken alsmede de eigen ervaringsverhalen van de coach. Nieuwe inzichten die zij hebben verkregen, heeft men vooral te danken aan de spiegels die zij voorgehouden hebben gekregen. Dankzij de goede relaties met de opdrachtgevers en het feit dat de opdrachten in co-creatie worden uitgevoerd, maakt dat de respondenten 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