

# Klanttevredenheidsonderzoek

Right Management Nederland B.V.

08-04-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Right Management Nederland B.V. 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 OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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, ondoorgroendelijk 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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 Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	20%	70%
Plan van aanpak②				30%	40%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs				10%	90%
Afronding			10%	10%	80%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer③				10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het plan van aanpak
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Acht referenten hebben geen zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject, zoals Right Management Nederland dit bij outplacementtrajecten aanpakt. Dat geldt zowel voor de opdrachtgevers als de deelnemers. Uit een aantal gesprekken blijkt dat er contracten zijn afgesloten; soms wereldwijd, soms landelijk. In dat geval beschikt men over een centraal aanspreekpunt met wie men adequaat en snel kan schakelen. Eén van de opdrachtgevers vertelt: "Zij zijn eveneens goed op de hoogte van actuele marktontwikkelingen. Hun service is transparant en open. Wij bieden specifieke programma's aan waaruit we een keuze kunnen maken voor onze deelnemers." In het geval van functieverlies heeft Right Management onder andere een presentatie aan het personeel gegeven om iedereen te informeren. Enkele deelnemers melden: "Doordat het bedrijf ging reorganiseren, werd er een sociaal plan opgesteld, inclusief een outplacementtraject. Dat was niet heel duidelijk in het begin en de tekst in het sociaal plan vond ik heel heftig", "Ik kreeg eerst nog een andere functie intern aangeboden, maar heb toch besloten om een traject aan te gaan" en "Right Management heeft bij ons een pitch gedaan waarna we mochten kiezen met welk bureau we in zee gingen. Wat voor mij aansprak was de duidelijkheid, de structuur in het plan en de professionele uitleg."

Een van de referenten is neutraal in de beoordeling: "Mijn werkgever had een contract met het bureau. Ik heb toen zelf erachteraan moeten gaan. Terwijl je niet weet wat je kunt verwachten. Eerst had ik een coach toegewezen gekregen aan de andere kant van het land, maar dat wilde ik niet. Uiteindelijk ben ik wel in mijn regio terecht gekomen."

### **Plan van aanpak**

Drie referenten hebben geen zicht op het plan van aanpak en onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. De resterende zeven tonen zich tevreden en zeer tevreden. Dat heeft met name te maken met de helderheid van hetgeen wordt aangeboden. Een opdrachtgever vermeldt daarnaast dat er per land eveneens tarieven zijn afgesproken. Ondanks dat een deelnemer tevreden over het plan is, meldt deze wel het volgende aandachtspunt: "Toen ik belde kreeg ik een antwoordapparaat. En dat vond ik vervelend. Het zou fijn zijn als je meteen iemand aan de lijn krijgt." Een tweede: "Tijdens de eerste meeting is het plan besproken. Daar kreeg ik uitleg over alle mogelijkheden. Er bleek ook voldoende flexibiliteit in het plan opgenomen." Voor deelnemers geldt dat zij niet bekend zijn met de financiële afspraken.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten positief. Vooral de deelnemers zijn zeer positief. Velen melden dat zij van individuele coaching gebruik hebben gemaakt, maar dat zij ook de mogelijkheid kregen om aan workshops voor groepen deel te nemen plus aan activiteiten die via het portaal zijn aangeboden, zoals ondersteuning bij het schrijven van een cv en het optimaliseren van het profiel op LinkedIn. Enkelen vertellen: "Mijn traject was vooral toegespitst op zelf oriëntatie en zelfreflectie. Wie ben ik, wat wil ik en wat kan ik", "De coach zoomde goed in op mijn wensen. Ik kreeg feedback op mijn cv en motivatiebrieven. Bovendien kreeg ik tips om op te vallen bij sollicitaties", "De coach wist kritische vragen te stellen en kon goed luisteren. De gesprekken waren heel fijn" en "Degene die ik toegewezen kreeg, was een topper. De klassikale workshops vond ik heel prettig omdat je met mensen praat die in een soortgelijke situatie zitten." Deze laatst geciteerde referent zou het fijn vinden als er ook nog een terugkoment kan worden georganiseerd. Zoals zij zegt: "Puur uit interesse om te kijken hoe het met iedereen gaat." De opdrachtgevers hebben minder zicht op de uitvoering en baseren zich op de feedback die zij van de deelnemers ontvangen. Eén van hen merkt daarbij op dat hij geen tussentijdse rapportage vanuit Right Management ontvangt. Dat zou hij wel op prijs stellen.

### **Adviseurs**

De adviseurs krijgen een hoge score; negentig procent geeft hun zelfs de hoogst mogelijke beoordeling. Volgens de deelnemers stellen zij de juiste vragen om hen verder op weg te helpen en stellen zij zichzelf eveneens open en kwetsbaar op. Enkele citaten ter toelichting: "In het eerste gesprek is de basis gelegd voor vertrouwen. De coach was een echt mensen-mens. Ik wist niet zo goed wat ik kon verwachten, maar het traject was echt op mij afgestemd", "Doordat er een veilige omgeving werd gecreëerd, durfde ik me ook open te stellen. De gesprekken waren niet alleen werk gerelateerd maar ook echt persoonlijk op mij gericht. Er kwamen ook de nodige emoties naar boven", "De adviseur was echt aanwezig waardoor ik me gehoord en gezien voelde", "Ik merkte dat de coach heel veel passie voor haar vak had en ik kreeg voldoende opbouwende feedback" en "Het geheel was heel professioneel ingestoken; ook bij de groepssessies. Ik kreeg vooral een bevestiging voor mijn toekomst." Opdrachtgevers krijgen alleen informatie wanneer er problemen binnen een traject ontstaan. Zoals een van hen zegt: "Als de klik er niet is, dan anticipeert Right Management daar onmiddellijk op."

### **Afronding**

De afronding van een traject wordt door Right Management op een juiste manier vormgegeven. Negen van de tien referenten zijn hierover tevreden en zeer tevreden. De ondersteuning van het bureau heeft in alle gevallen geleid tot het vinden van een andere baan of tot het starten van een eigen onderneming. Zoals sommigen verklaren: "Ik ben echt meer zelfverzekerd en doelgericht op zoek gegaan naar een nieuwe baan en ben uiteindelijk prima terecht gekomen", "Al jaren wilde ik een eigen onderneming starten en dat is gelukt", "Tijdens het laatste gesprek hebben we samen even teruggekeken en ik ben blij met mijn nieuwe baan" en "Ik heb mijn nieuwe werk via de portal gekregen."

Daarnaast geven enkelen aan dat zij ook na afloop nog contact hebben met de adviseur. Een van hen vertelt: “Ik heb kortgeleden nog een telefoontje gekregen en we zien elkaar nog om de paar maanden.” In deze fase krijgt men een evaluatieformulier aangeboden en vindt er met de begeleider een eindgesprek plaats waarbij men terugkijkt op het hele traject, de ervaringen en het eindresultaat. Dat stemt tot (grote) tevredenheid. Een opdrachtgever meldt: “Aan het eind krijg ik altijd de status door. Moet er een langere looptijd aan een traject worden gekoppeld, dan is dit bespreekbaar. Maar, ik ontvang vanuit Right Management geen tussentijdse rapportage en geen eindrapport. Ik zou hen adviseren om aan het eind ook een driegesprek in te plannen. Met het bureau en de kandidaat en met mij als opdrachtgever.” Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale beoordeling.

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten verklaren dat zij tevreden zijn over de organisatie en administratie. Begeleiders zijn snel en makkelijk bereikbaar en de afspraken worden volgens verwachting nagekomen. Men is van mening dat de portal goed werkt, maar dat men met de backoffice weinig contact (nodig) heeft. “Afspraak is afspraak en de begeleider toonde grote mate van flexibiliteit. Ik heb ook ervaren dat zij snel handelen als dat nodig is”, verklaart een kandidaat. Een volgende: “Ik wilde last minute nog een sessie inlassen en dat ging prima.” “Als ik een vraag had, dan werd daar snel op gereageerd”, zegt een derde. Tot slot meldt een deelnemer: “De aanloop en follow up waren netjes geregeld. Men was erg flexibel en als de coach niet bereikbaar was, dan kon ik de backoffice inschakelen.” Ook opdrachtgevers zijn van mening dat alles goed is georganiseerd: “Right Management handelt accuraat en snel. Dat waardeer ik.”

### **Relatiebeheer**

De referenten die zicht hebben op het relatiebeheer, tonen zich tevreden en zeer tevreden. De portal blijft operationeel en men geeft aan dat er na afloop ook nog contact wordt gezocht. “Dat is heel fijn want dan informeren ze hoe het met me gaat. Ze staan daar ook echt open voor”, meldt een deelnemer. Sommigen geven aan niet direct contact met het bureau te hebben maar vooral met degene die hen heeft begeleid. Dat stellen ze zeer op prijs. Opdrachtgevers beschikken over een vaste contactpersoon met wie men goed kan schakelen. “Ik heb niet behoefte aan regelmatig contact, maar de momenten die er zijn, zijn voor mij goed” en “De accountmanager is proactief en relatie is prima”, melden twee van hen daarbij.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Voor de meeste respondenten geldt dat zij geen zicht hebben op de prijs omdat de voormalig werkgever het outplacementtraject heeft betaald. Wel melden zij tevreden te zijn over de geboden kwaliteit. Opdrachtgevers verklaren dat er (inter)nationale afspraken liggen of dat tarieven vooraf zijn afgesproken. “Ik denk dat de prijsstelling goed te noemen is. Ik heb hen ook vergeleken met andere bureaus om tot deze conclusie te komen. Bij ons krijgen medewerkers een bepaald budget. Kiezen zij voor een ander bureau dan mag dat ook. Maar zoals we met Right Management werken, zijn we tevreden”, verklaart een van hen.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle opdrachtgevers en deelnemers (zeer) positief zijn over de totale uitvoering van het traject en de samenwerking met Right Management. Opdrachtgevers melden vooral de toegevoegde waarde van de Manpower-paraplu waardoor Right Management over een uitgebreid netwerk en de juiste kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt beschikt. Deelnemers roemen vooral de goede persoonlijke begeleiding, zowel bij individuele - en groepstrajecten. Zoals enkelen schetsen: “Ik heb nieuwe inzichten over mezelf ontvangen”, “De match met de coach was echt top”, “Ze verstaan hun vak en zorgen voor vertrouwen en veiligheid. Ook komen ze alle afspraken goed na”, “Ik vond het fijn om ervaringen van anderen te horen op de evenementen die ze organiseren” en “Het contact was heel persoonlijk en prima afgestemd op mijn situatie.” Een enkeling heeft ook nog een tip: “Ik beoordeel de website als onoverzichtelijk omdat ik lang heb moeten zoeken. Daar kan verbetering in komen”, “De workshops waren voor mij soms te algemeen. Daar had nog wat meer op mijn persoonlijke situatie ingezoomd mogen worden”, “Bied meer mogelijkheden voor live bijeenkomsten zodat er meer interactie ontstaat” en “Verspreid live dagen wat meer over het land.” Een deelnemer merkt nog op: “Ik gun mijn coach aan iedereen.” Tot slot beamen zowel kandidaten als opdrachtgevers dat zij Right Management van harte zullen aanbevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Right Management Nederland B.V. op 08-04-2026.

### Algemeen

Right Management, onderdeel van ManpowerGroup Talent Solutions, is een expert in talentontwikkeling en heeft in de loop der jaren zeer veel mensen aan werk geholpen en veel kandidaten succesvol begeleid bij de overstap naar een nieuwe rol of naar een nieuwe organisatie. Sinds de oprichting in 1980 helpt Right Management organisaties met individuele talentontwikkeling en loopbaanmanagement. De expertisegebieden van Right Management zijn: outplacement services, loopbaanmanagement, leiderschapsontwikkeling en organisatie-effectiviteit. Het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de outplacement- en loopbaanbegeleidings-trajecten.

Right Management is in een groot aantal landen actief voor veel internationale organisaties. In de verschillende landen werken zij met lokale consultants die de arbeidsmarkt ter plekke goed kennen. In Nederland heeft Right Management verschillende uitvoeringslocaties. Hier werken ook Engelstalige consultants die bijvoorbeeld expats kunnen ondersteunen bij een internationale overstap.

Bij voorkeur werkt Right Management in een partnershiprelatie om zo de dienstverlening optimaal te laten aansluiten bij de situatie van de klant. Onderscheidend kenmerk van Right Management is dat zij in alle trajecten de menselijke factor vooropzetten: het gaat altijd om de mensen.

### Kwaliteit

Bij de uitgevoerde trajecten besteedt Right Management veel tijd en aandacht in het voortraject aan opdrachtgever en kandidaat. Met aandacht wordt geanalyseerd wat de huidige en gewenste situatie zijn om zo de optimale interventie te kiezen.

Right Management heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Zij bewaken de kwaliteit op macroniveau aan de hand van de NPS-score die zij na afloop van een traject toetsen bij de opdrachtgever en de kandidaat. Op microniveau geeft de kandidaat zijn tevredenheid aan in een overall score: de touch point scores. Als er sprake is van een te lage score, wordt het gesprek aangegaan met de betrokken consultant.

Alle consultants zijn gecertificeerd en van psychologen wordt verwacht dat zij werken volgens de gedragscodes van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen). Voor nieuwe consultants is er een adequaat onboardingprogramma vanuit het hoofdkantoor. Eens per maand houden de consultants intervisie. In de visie van Right Management is dit uitwisselen van ervaringen een belangrijke bijdrage aan de continue professionalisering.

### Continuïteit

Right Management wil duurzaam succesvol zijn in het ontwikkelen en uitvoeren van strategische personeelsoplossingen. Right Management ziet als ontwikkeling in de markt dat er meer nadruk komt te liggen op de interne mobiliteit binnen een organisatie. Er is een verschuiving van outplacement naar skills orientation en skills management. De grote organisaties zien zich geconfronteerd met een tekort aan talent en willen het talent dat er is, aan boord houden.

Gezien het feit dat Right Management onderdeel uitmaakt van een internationale organisatie, veel vaste (internationale) klanten kent, zich focust op kwaliteit en gezien de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van het bureau voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

In de trajecten richt Right Management zich zoveel mogelijk op kandidaten en hun persoonlijke wensen. Zo worden loopbaanbegeleidingstrajecten afgestemd op het niveau en de begeleidingsbehoefte van de kandidaten. Met het gebruik van verschillende digitale middelen speelt het bureau innovatief in op de mogelijkheden van de technologie. Hierbij blijft de mens centraal staan. Right Management is een people first business. Opdrachtgevers hebben behoefte aan relevante managementinformatie over de uitgevoerde trajecten. Dat laat ook het uitgevoerde Cedeo-onderzoek zien. Door haar aandacht voor opdrachtgever en kandidaat, de expertise en de adequate uitvoering van de trajecten wordt Right Management beschouwd als een betrokken en flexibele organisatie die ook als internationale speler wordt gewaardeerd.

## 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