

Klanttevredenheidsonderzoek

B&T werving & selectie bv

30-06-2026



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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 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 Werving & Selectie

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van Aanpak				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs				30%	70%
Afronding				70%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②		10%		50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid projectuitvoering				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent had geen zicht op het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

*Hoe zijn referenten bij B&T terechtgekomen?

Veel referenten kiezen voor B&T op basis van eerdere positieve ervaringen. Ook bestaande contacten met adviseurs en medewerkers spelen een belangrijke rol bij de keuze voor het bureau. De volgende uitspraken laten dit zien: "Wij hebben al eerder met B&T samengewerkt", "Ik heb rechtstreeks contact opgenomen met mijn vaste contactpersoon, omdat ik dezelfde werkwijze als de vorige keer wilde" en "Ik had via een medewerker van B&T een ingang naar het bureau."

Referenten zijn zeer tevreden over het voortraject. Zij waarderen vooral de zorgvuldige inventarisatie, de snelle communicatie en de manier waarop B&T meedenkt over de opdracht. Ter illustratie: "Ik ben tevreden over het voortraject; er werd snel en volledig gereageerd en ik ontving een duidelijk stappenplan", "Ik waardeerde dat er niet opnieuw discussie ontstond over aanvullende activiteiten" en "Ze hebben vooraf goed uitgevraagd wat ons voor ogen stond." Verder noemen referenten: "Het voortraject verliep vlot; de adviseur had aan een half woord genoeg", "Ze hebben het voortraject uitstekend uitgevoerd en zorgvuldig getoetst wat wij zochten" en "Ze hebben het profiel goed opgehaald." Ook wordt benoemd: "Ze durfden ook kritisch met ons te sparren."

Plan van Aanpak

Referenten vinden het plan van aanpak helder, transparant en passend bij de opdracht. De offerte is duidelijk. Dit blijkt uit deze reacties: “B&T is transparant over wat zij kunnen bieden en flexibel in de uitvoering”, “Het is duidelijk wanneer de werkzaamheden starten” en “De offerte was goed, kort en bondig.” Andere reacties zijn: “Wij hadden nog enkele vragen over de planning en inhoud, maar verder was de offerte prima” en “Het plan van aanpak sloot goed aan bij het voortraject en was naar verwachting.”

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering van de opdrachten. Zij waarderen de zorgvuldige begeleiding, de deskundige advisering en de kwaliteit van de kandidaten. De volgende uitspraken laten dit zien: “Ik ben heel tevreden. Er was veel tijd en ruimte voor de verschillende stappen in het traject”, “Er werd goed gekeken naar de onderdelen die lastig waren en daarin zijn wij goed meegenomen” en “De socialmediacampagne liep goed en leverde goede kandidaten op.” Verder noemen referenten: “Ze stelden zich soepel en constructief op, ook tijdens vakantieperiodes”, “Alle deadlines zijn gehaald” en “De uitvoering volgde een herkenbare werkwijze zoals B&T die vaker hanteert. Dat was niet verrassend, maar dat is ook niet nodig.” Anderen voegen toe: “Ze hebben goede kandidaten gevonden. Dat is in deze arbeidsmarkt bijzonder” en “De adviseur bracht structuur aan in de selectie van de brieven. Dat gaf ons veel houvast. De adviseur bleef daarbij onafhankelijk en zorgvuldig. De adviseur stelde zich zuiver op.”

Ook zijn er de volgende kanttekeningen: “Wij hebben lang gesproken over het aantal mensen dat aan tafel zou zitten bij de gesprekken met de kandidaten. Daarin had het bureau steviger kunnen adviseren”, “De voorbereiding had soms sneller gekund, zodat wij meer leestijd hadden gehad” en “Soms was het niet helemaal duidelijk in welke fase van het proces wij ons bevonden, al heeft dat het proces niet verstoord.”

Nog dit compliment: “Wat B&T in mijn ogen goed doet is dat de adviseur vast een filter heeft gelegd over de ingezonden brieven. Dat heeft ons veel houvast gegeven. Toch was de adviseur voldoende onafhankelijk. Hij was daar zuiver in.”

Adviseurs

De adviseurs oogsten veel waardering bij de referenten. Zij worden gezien als deskundig, betrouwbaar, betrokken en goed ingevoerd in de onderwijssector. De volgende uitspraken laten dit zien: “De adviseur hield ons steeds scherp bij het profiel en de vervolgstappen”, “In het begin was het even zoeken, maar daarna verliep de samenwerking uitstekend” en “Ik heb ook met andere bureaus gewerkt, maar deze adviseur beschikte over meer kennis.” Anderen vullen aan: “De adviseur gaf vertrouwen en had gezag”, “De adviseur bleef neutraal tijdens de gesprekken” en “De adviseur beschikte over veel ervaring in het primair onderwijs.” Weer anderen waarderen dat de adviseur betrokken was, over kennis beschikte en een sterk netwerk had. Tot slot nog deze reacties: “De adviseur is persoonlijk, vriendelijk en mensgericht”, “De samenwerking met het adviseursduo verliep prettig” en “Ik zou de adviseur zelfs een 6 willen geven op deze schaal van 1 tot 5. Dit traject vroeg om een strategische aanpak en om discretie. De adviseur deed dat met goed gezag en hij was vertrouwenwekkend.”

Ook is er deze kanttekening: “Er waren uiteindelijk gesprekken gepland met twee kandidaten. Vlak voor die gesprekken vond ik online minder gunstige informatie over een van de kandidaten. Ik was daarover verbaasd. De adviseur gaf aan: ik vraag iedere kandidaat of ik nog iets moet weten en deze kandidaat heeft toen aangegeven dat dat niet zo was. De adviseur had wellicht meer moeten doorvragen. Dit hebben we besproken in de evaluatie.”

Afronding

Referenten zijn tevreden over de wijze waarop B&T de trajecten afrondt. Zij waarderen vooral de zorgvuldige communicatie, de evaluatiemomenten en de aandacht voor zowel opdrachtgevers als kandidaten: "Het traject is helemaal prima afgerond en we hebben nog een keer samen gezeten na afloop", "De afronding richting de kandidaten was zoals het hoort" en "Er is naar ons gebeld met de vraag of we tevreden zijn." Daarnaast zeggen geïnterviewden: "We hebben nog een keer teruggekeken op de verschillende trajecten die wij met elkaar hebben doorlopen. Daarin stelt B&T zich meedenkend op" en "De communicatie verliep zorgvuldig gedurende de afronding." Verder is er deze nuancering: "Met mij heeft geen evaluatie plaatsgevonden; dat was misschien wel goed geweest, al ligt dat deels ook aan ons."

Referenten zijn tevreden over de resultaten van de uitgevoerde werving- en selectietrajecten. Zij geven aan dat B&T heeft geleverd wat vooraf was beloofd en dat de procedures hebben geleid tot geschikte benoemingen. Ter illustratie: "Wij zijn tevreden met de kandidaat die uit het traject is gekomen", "B&T heeft gedaan wat was beloofd" en "Wij hebben goede kandidaten gekregen."

Organisatie en Administratie

Referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie. Zij ervaren de dienstverlening als zorgvuldig, betrouwbaar en goed georganiseerd. Ter illustratie: "Ze zijn flexibel in de planning", "Ze hebben gedaan wat was afgesproken" en "De voorbereiding en de planning van de gesprekken was goed verzorgd." Ook wordt benoemd: "De adviseur reageert snel op berichten", "Aangepaste versies van documenten werden tijdig toegestuurd zonder dat wij hoefden te herinneren" en "Je kunt op hen vertrouwen." Een overigens tevreden respondent merkt op: "We hebben twee rondes nodig gehad. Dat kan gebeuren. Wel was onze indruk dat het eigen netwerk in het onderwijs kleiner was dan verwacht. Als we de volgende keer een bureau selecteren, willen we meer letten op: wat is het eigen netwerk van een bureau?" Een ander geeft ook aan: "Wij hadden verwacht dat het bureau over een groter eigen netwerk binnen het onderwijs zou beschikken."

Andere kanttekeningen zijn: "Niet alle stukken waren altijd op tijd beschikbaar", "Het was niet direct duidelijk wie verantwoordelijk was voor de locatie van de gesprekken" en "Een aandachtspunt was: waar zijn de gesprekken en wie regelt de locatie of de zaal? Dat werd nu pas gaandeweg duidelijk." Een ander benoemt daarentegen: "We wisten iedere keer waar we moesten zijn voor alle gesprekken en de gesprekken zijn zorgvuldig gepland." Tot slot: "De organisatie verliep prima. Soms was het even zoeken in het proces. B&T heeft zorgvuldig gehandeld zeker ook bij de brievenselectie."

Relatiebeheer

Drie van de tien referenten zijn zeer tevreden over relatiebeheer, vijf zijn er tevreden en één respondent is ontevreden. De tevredenheid is gelegen in de goede bereikbaarheid, het persoonlijke contact en de manier waarop B&T de relatie onderhoudt zonder opdringerig te zijn. Enkele uiteenlopende reacties: "Wij hebben niet veel contact buiten het traject om en dat vind ik prima", "Het relatiebeheer is goed; toevallig heb ik vandaag nog met hen gebeld. Ze wisten meteen wie ik was en we konden snel een afspraak maken" en "Ik neem liever zelf contact op." Anderen vullen aan: "Hun aanpak is: als u ons nodig heeft, zijn wij er. Dat werkt goed voor ons" en "Ik word niet bestormd met mails en daar ben ik blij mee." Aanvullingen: "Ze zijn iets minder gehaaid en minder commercieel dan andere bureaus", "Er is een warm contact, maar ze zitten niet op onze nek" En: "Als je ze belt, zijn ze er en dat doen ze heel goed" en "Eens per jaar is er op hun initiatief een evaluatiegesprek en dat vind ik heel professioneel." Een geïnterviewde geeft aan: "Het contact met de adviseur was heel goed. Het contact met het bureau zelf vond ik soms wat lastiger; gevoelsmatig was er een toon die mij net wat minder aansprak."

Een referent is niet tevreden en onderbouwt dit als volgt: "Als wij iets nodig hebben, bellen wij zelf. Het relatiebeheer is dan ook non-existent. Ik vind dat niet zo slim, want hoe blij je dan top of mind?"

Prijs-kwaliteitverhouding

Referenten zijn (zeer) te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden dat de kwaliteit van de dienstverlening in verhouding staat tot de investering en ervaren de tarieven als redelijk en marktconform. Ter illustratie: “De prijs is relatief laag en de kwaliteit is hoog”, “De prijs is relatief laag, zeker als je kijkt naar wat je ervoor krijgt, vind ik de prijs redelijk” en “De prijs is marktconform en fair; je krijgt value for money.” Verder noemen referenten: “Ik weet niet precies hoe breed zij kandidaten uit hun eigen netwerk hebben benaderd of hoeveel via MeesterBaan zijn binnengekomen”, “Je bent altijd een fors bedrag kwijt, zeker fors omdat het gaat om onderwijs” en “De prijs is marktconform, maar het blijft overheidsgeld en voor een school is het een aanzienlijk bedrag.” Anderen voegen toe: “Ik heb een goed contract met hen afgesloten”, “Ik heb meerdere offertes uitgevraagd; zij zijn niet de goedkoopste, maar ook niet de duurste” en “Extra activiteiten worden niet direct extra gefactureerd.”

Tevredenheid projectuitvoering

Referenten zijn in hun totaliteit (zeer) tevreden over B&T. Zij waarderen vooral de branchekennis, de kwaliteit van de adviseurs, de betrouwbaarheid en de ondersteuning gedurende het gehele traject. De volgende sterke punten worden benoemd: “Sterk vind ik dat zij brengen wat wij zelf minder goed kunnen. Je wordt ontzorgd”, “Je kunt op hen varen; zij ondersteunen zowel procesmatig als inhoudelijk” en “Ze kennen de branche goed en hebben veel ervaring.” Verder noemen referenten: “Ze hebben aan een paar woorden genoeg en komen dan met advies op maat” en “Ze laten goed zien wat er mogelijk is.” Ook zijn er deze waarderingen: “Ik waardeer dat de adviseur zo neutraal bleef”, “Sterk vind ik de adviseur zelf; het blijft mensenwerk” en “Ik waardeer de betrouwbaarheid van het bureau.” Anderen vullen aan: “Ik vind het professioneel dat B&T werkt met een keurmerk als Cedeo en zo aan de eigen leercurve werkt.” Daarnaast zijn er complimenten voor de adviseurs: “Sterk vind ik de mensen die er werken.”, “De medewerker had overzicht, ervaring, kennis en kunde” en “De adviseur was heel goed en vroeg goed door bij het opstellen van het profiel.” Anderen benoemen: “De kwaliteit hangt ook samen met de personen; het zijn gerenommeerde adviseurs die iedereen kent. Voor mij is het belangrijk dat zij goede kandidaten weten binnen te halen”, “Hun integriteit is een sterk punt” en “Ik waardeer dat de adviseur niet vooraf al aangaf welke kandidaten wij wel of niet moesten kiezen. Wel stelde hij scherpe vragen vooraf.”

Gevraagd naar tips geven de respondenten mee over het relatiebeheer: “Neem na een paar maanden contact op over hoe het gaat en kunnen we uit het afgelopen traject nog iets uithalen voor de volgende keer”, “Verschillende bureaus polsen nogal eens bij mij: ken je nog iemand? Dat doet B&T bij mij niet. Mijn tip zou zijn om dat wel te doen en zo actief het netwerk te blijven onderhouden” en “Zorg voor relatiebeheer om top of mind te blijven.” Anderen geven mee: “Ik had het fijn gevonden te weten welke kandidaten uit de vijver van B&T komen. Dus welke kandidaten hebben we nu gekregen die anders niet zouden hebben gereageerd. Als er kandidaten zijn uit de B&T-vijver, breng dat dan wat meer onder de aandacht”, “Ik was dus verrast over minder gunstige informatie over een kandidaat, laat dat niet weer gebeuren” en “Onze adviseur is nu directeur geworden. Onze tip is dan ook: maak iemand niet te snel directeur!”

Op de vraag of de respondenten de volgende keer weer met B&T in zee gaan, komen deze reacties: “Ik heb fijn gewerkt met B&T. Het is fijn ontzorgd te worden. Ik zou ze zeker weer inhuren en aanbevelen”, “De volgende keer neem ik B&T zeker weer mee bij de uitvraag van offertes.” Anderen nuanceren: “Als het voor ons in een lastige periode is of we hebben haast, dan zou ik ook kijken naar een ander bureau vanwege de planning” en “We hebben nu voor een traject zelf gezocht naar kandidaten en dat levert goede resultaten op.”

Tot slot dit compliment: “Als er iets is, dan bellen we ze en dan wordt het opgelost!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met B&T werving & selectie bv op 30-06-2026.

Algemeen

B&T is al ruim vijfendertig jaar een begrip in het onderwijs. B&T ondersteunt opdrachtgevers in het onderwijs met organisatieadvies, interimmanagement, werving & selectie, de academie (professionele en persoonlijke ontwikkeling), development centers en communicatiecollectief. B&T is landelijk actief in sectoren binnen het onderwijs en de overheid.

Dit onderzoek richt zich op B&T werving & selectie. De adviseurs van B&T werving & selectie werken exclusief voor de onderwijssector. Dit onderscheidt B&T van andere bureaus voor werving & selectie. Door de focus op onderwijs beschikken de adviseurs over gedegen kennis van de onderwijswereld en kennen de primaire, bestuurlijke en politieke processen. Ook kunnen de adviseurs putten uit een groot eigen netwerk. Op deze manier kunnen zij opdrachtgevers in het onderwijs optimaal van dienst zijn vanuit de insteek: 'We dragen niet de oplossing aan, maar we zorgen dat de opdrachtgever de oplossing vindt.'

Kwaliteit

Kenmerkend voor B&T zijn de inhoudelijke expertise en de diversiteit in vakkennis maar ook de passie voor de sectoren waarin het bureau werkzaam is en de persoonlijke aanpak. B&T werving & selectie beschikt over een vaste kern aan adviseurs met expertise in werving en selectie in het onderwijs.

Het team waarmee het bureau de opdrachtgever van dienst is, bestaat uit een adviseur, een projectassistent en een recruiter. Zij stellen de klant waar nodig scherpe vragen en zijn nieuwsgierig naar de vraag achter de vraag. De adviseurs komen in samenspraak met de opdrachtgever tot een optimale profielschets als basis voor de zorgvuldige selectie van kandidaten. De adviseurs hebben niet alleen grote kennis van de sector, ook beschikken zij over mensenkennis en kennis van de klant. Zij adviseren en ontzorgen de klant in het selectieproces, maar blijven daarbij onafhankelijk.

B&T werving & selectie zet ook in op werven van kwalitatief goede kandidaten van buiten het onderwijs bijvoorbeeld voor de functie van toezichthouder. Als nodig worden deze zij-instromers geschoold in een leergang die door B&T wordt gegeven.

Het vroege voorjaar en de laatste maanden van een schooljaar zijn de meest intensieve maanden binnen deze divisie van B&T. Door de handelingsnelheid van het bureau en de korte lijnen laat B&T werving & selectie flexibele daadkracht zien. Evaluaties en nagesprekken met opdrachtgevers en met kandidaten zijn een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en dragen bij aan de borging daarvan.

Continuïteit

B&T heeft de ontwikkeling ingezet naar een intensievere samenwerking tussen interimmanagement, organisatieadvies en werving & selectie. Zo kan B&T een vraagstuk van de klant breder benaderen en beter van dienst zijn door met meer synergie fullservice te bieden. Deze multidisciplinaire aanpak is een speerpunt voor de komende jaren.

Als trend ziet B&T werving & selectie dat mensen minder lang op één functie blijven zitten en ook minder lang op één school. Ook schuiven vaak mensen door naar andere scholen binnen dezelfde organisatie. Er is meer verloop. B&T speelt voortdurend in op deze en andere maatschappelijke ontwikkelingen.

Op basis van dit onderzoek en de verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van B&T werving & selectie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

B&T werving & selectie wil zichtbaarder zijn als het gaat om hun aanpak en kwaliteiten die zij voor hun klanten inzetten. Om dit gericht uit te dragen en de band met de klanten nog beter te onderhouden is een relatiemanager aangesteld. Ook is het CRM-systeem verbeterd zodat alle adviseurs en projectassistenten goed zicht hebben op de kennis die over de klant in de organisatie aanwezig is. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen B&T werving & selectie om de branchekennis, de kwaliteit van de adviseurs, de betrouwbaarheid en de ondersteuning gedurende het gehele traject. Ontzorging van de opdrachtgever is een belangrijke 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