Klanttevredenheidsonderzoek

B&T interim-management bv

04-08-2026

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van B&T interim-management bv vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO INTERIM MANAGEMENT 3

BEZOEKVERSLAG 6

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.
Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.
Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.
Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.
Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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.

© Cedeo 2026

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Interim Management

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				78%	22%
Plan van aanpak / offerte				78%	22%
Uitvoering			11%	67%	33%
Interim managers			11%	33%	56%
Afronding②				56%	22%
Organisatie en Administratie				67%	33%
Relatiebeheer		11%	11%	44%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	89%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				67%	33%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten kiezen voor B&T omdat het bureau hun organisatie en sector goed kent en doorgaans snel met passende kandidaten komt. Voor meerdere opdrachtgevers speelt mee dat zij al eerder goede ervaringen met het bureau hebben opgedaan. Zij waarderen vooral het persoonlijke contact, het vaste aanspreekpunt en de manier waarop wordt meegedacht over de vraag achter de opdracht. Een respondent zegt: “Ze kennen onze scholen en weten welke cultuur er binnen de organisatie heerst. Daardoor kunnen ze veel gerichter zoeken.” Ook de snelheid waarmee kandidaten worden voorgesteld, wordt positief genoemd. Bij een vergelijking met andere bureaus geeft de kwaliteit van de voorgedragen persoon vaak de doorslag. “Ze kwamen snel met iemand die goed paste bij wat wij nodig hadden,” vertelt een referent.

Plan van aanpak / offerte

De afspraken over de opdracht worden volgens de referenten helder vastgelegd. In het plan van aanpak of de opdrachtomschrijving staat wat van de interimmanager wordt verwacht, welke resultaten moeten worden bereikt en wanneer een eventuele verlenging wordt besproken. Een respondent vertelt: “Er wordt goed gekeken naar de doelen, de gewenste resultaten en de taken die bij de interimmanager horen.” Ook de offertes worden als duidelijk en correct ervaren. De financiële afspraken roepen weinig vragen op en sluiten aan bij wat vooraf is besproken. “We wisten precies wat was afgesproken en waar we financieel aan toe waren,” zegt een geïnterviewde. Bij sommige opdrachten ontstaat het plan van aanpak pas nadat de interimmanager al enige tijd binnen de organisatie actief is. Dat wordt niet als bezwaar ervaren, omdat er dan een concretere opdrachtomschrijving kan worden opgesteld. De referenten geven aan dat er voldoende ruimte is om afspraken aan te passen wanneer de situatie daarom vraagt.

Uitvoering

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering; één referent geeft een neutrale score. Positief is men vooral over de ervaring van de interimmanagers, de aansluiting bij de opdracht en de afstemming met bestuur en andere betrokkenen. Een respondent vertelt: “De interimmanager ging niet zijn eigen gang, maar stemde belangrijke stappen steeds goed af met de andere bestuursleden.” Ook de match tussen kandidaat en organisatie wordt vaak als sterk punt genoemd. Wanneer die goed is, ervaren opdrachtgevers de inzet als direct helpend. Eén positief gestemde referent geeft wel aan dat een interimmanager het team onvoldoende meekreeg doordat haar stijl te directief was. Wat echter heel goed geviel is dat B&T actief meedacht over hoe dit op te lossen. De referent met de neutrale score mist vooral schaduwmanagement vanuit het bureau. Tijdens de hele plaatsing werd volgens deze opdrachtgever niet uit eigen beweging gevraagd hoe het traject verliep. “Vanaf het moment dat de interimmanager begon, hebben we niets meer gehoord. Juist bij zo’n opdracht verwacht ik dat het bureau zelf contact houdt.”

Interim managers

De opdrachtgevers zijn overwegend positief over de kwaliteit van de interimmanagers. Vooral hun deskundigheid, ervaring en vermogen om snel aansluiting te vinden bij de organisatie worden gewaardeerd. Eén referent is bijzonder te spreken over het niveau van de voorgedragen kandidaat: “We kregen iemand die eigenlijk overgekwalificeerd was voor de opdracht. Daardoor kon hij direct op hoog niveau meedraaien en goed aansluiten bij wat wij belangrijk vonden.” Ook het vermogen om de vraag en de omgeving snel te doorgronden, wordt genoemd. Zo vertelt een andere opdrachtgever: “Hij begreep onze vraag goed, kende de omgeving en heeft heel duidelijke resultaten geboekt.” Daarnaast waarderen referenten dat interimmanagers een eigen standpunt innemen en tegelijk in overleg blijven met het bestuur. “Hij gaf duidelijk zijn mening, maar belangrijke keuzes werden steeds samen besproken.” Eén referent geeft een neutrale score. Volgens deze opdrachtgever trad de interimmanager te directief op en lukte het haar daardoor niet om het team voldoende mee te krijgen. “Haar manier van aansturen sloot niet aan bij deze groep. Daardoor ontstond er onvoldoende draagvlak binnen het team.” Een andere referent vindt dat de interimmanager meer initiatief had mogen nemen in de aansturing maar de samenwerking met B&T zorgt alsnog voor een positieve score. Toen bleek dat er extra ondersteuning nodig was, bleef het bureau betrokken en werd actief meegedacht over een oplossing. De respondent zegt hierover: “B&T pakte het serieus op en hielp ons om te kijken hoe we konden bijsturen met de interimmer.”

Afronding

Bij de afgeronde trajecten wordt vooral de zorgvuldige overdracht aan de opvolger gewaardeerd. De interimmanagers leggen belangrijke informatie vast en zorgen er doorgaans voor dat de organisatie na hun vertrek verder kan. Een respondent vertelt: “Er lag een goed gedocumenteerde afronding en er was ook een duidelijk plan voor de periode daarna.” Ook de begeleiding van de nieuwe functionaris wordt positief genoemd. “De interimmanager heeft de opvolger goed meegenomen, waardoor de overgang rustig verliep,” aldus een geïnterviewde. In een ander traject was de overdrachtsperiode korter, maar werden de belangrijkste taken en aandachtspunten wel besproken. Twee referenten geven geen oordeel over dit onderdeel, omdat hun traject op het moment van het interview nog niet is afgerond.

Organisatie en Administratie

De praktische en administratieve ondersteuning verloopt volgens de opdrachtgevers vlot. B&T is goed bereikbaar en reageert snel wanneer een offerte, afspraak of ander document moet worden aangepast. Een respondent zegt: “Als er iets niet klopt in een offerte, ontvangen we binnen een paar dagen een goede nieuwe versie.” Ook het contact met de backoffice wordt als prettig en efficiënt omschreven. Vragen worden adequaat opgepakt en gemaakte afspraken worden nagekomen. “De administratieve afhandeling verloopt gewoon goed en er wordt snel gereageerd,” aldus een geïnterviewde. Structurele problemen worden niet genoemd.

Relatiebeheer

Een deel van de opdrachtgevers ervaart het contact met B&T als warm, persoonlijk en laagdrempelig. Zij waarderen dat vaste contactpersonen goed bereikbaar zijn en belangstelling tonen voor wat er binnen de organisatie speelt. “We kennen elkaar al jaren en kunnen heel gemakkelijk bellen of overleggen,” zegt een respondent. Bij sommige organisaties neemt B&T ook zelf contact op om te vragen of er nog verdere ondersteuning nodig is. Eén referent geeft een neutrale score, omdat het contact volgens hem vooral in stand blijft wanneer hij zelf initiatief neemt. “Als ik zelf niets laat horen, blijft het vanuit hun kant vaak stil. Daar mogen ze actiever in worden.” Een andere referent geeft een ontevreden score en mist na de plaatsing en afronding betrokkenheid vanuit de organisatie. Volgens deze opdrachtgever stopt het contact zodra de interimmanager aan de slag gaat. “Na de plaatsing was er eigenlijk helemaal geen contact meer. Voor het bedrag dat je betaalt, verwacht ik dat een bureau betrokken blijft en zelf af en toe eens vraagt hoe het gaat. “

Prijs-kwaliteitverhouding

De tarieven worden overwegend als marktconform beschouwd, al vinden verschillende opdrachtgevers interim-management een forse investering. Vooral bij langere opdrachten en door bijkomende kosten, zoals kilometervergoedingen, kunnen de totale kosten fors oplopen. Toch vinden de meeste referenten de prijs gerechtvaardigd wanneer een ervaren kandidaat wordt geleverd die goed bij de organisatie past. Een respondent zegt: “Het is veel geld, maar door de kwaliteit van de interimmanager en de goede match is het voor ons wel de investering waard.” Een ander geeft aan dat B&T iets duurder was dan sommige alternatieven, maar dat de kennis van de school en de organisatie de doorslag gaf. Eén referent geeft een neutrale score. Deze opdrachtgever vindt het tarief hoog in verhouding tot de begeleiding die B&T tijdens de opdracht biedt. “Voor zo’n bedrag verwacht ik niet alleen een goede interimmanager, maar ook dat het bureau zelf zichtbaar betrokken blijft.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De kwaliteit van de voorgedragen kandidaten vormt voor veel opdrachtgevers de belangrijkste reden om B&T opnieuw in te schakelen. Referenten ervaren dat het bureau hun organisatie kent en daardoor niet alleen naar het cv kijkt, maar ook naar de cultuur, de opdracht en de gewenste manier van werken. “Ze leveren niet zomaar iemand met de juiste ervaring, maar iemand die echt past bij onze organisatie,” vertelt een respondent. Ook de continuïteit in de kwaliteit van kandidaten en het persoonlijke contact met vaste medewerkers worden genoemd. “We weten inmiddels dat ze met goede mensen komen, en dat geeft vertrouwen,” aldus een geïnterviewde. Als belangrijkste verbeterpunt komt naar voren dat het schaduwmanagement niet bij iedere opdracht even zichtbaar is. Enkele referenten zouden graag zien dat B&T zelf vaste evaluatiemomenten inplant en tijdens de plaatsing actiever contact houdt. Ondanks dit aandachtspunt wordt het bureau gezien als een deskundige en betrouwbare partner die doorgaans geschikte kandidaten levert en gemaakte afspraken nakomt.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met B&T interim-management bv op 04-08-2026.

Algemeen
B&T is al ruim vijfendertig jaar een begrip in het onderwijs. B&T ondersteunt opdrachtgevers in het onderwijs bij vraagstukken op uiteenlopende gebieden met integrale, duurzame maatwerkoplossingen. De dienstverlening van B&T is gericht op organisatieadvies, interim-management, werving & selectie, academie (professionele en persoonlijke ontwikkeling), development centers en communicatiecollectief. B&T opereert in meerdere sectoren binnen het onderwijs en de overheid. Dit onderzoek richt zich op B&T Interim-management. B&T Interim-management helpt opdrachtgevers bij het vervullen van tijdelijke vacatures voor een bestuurs-, management- of directiefunctie. Maar ook als opdrachtgevers een verandering willen realiseren en daar hulp bij nodig hebben, kan B&T Interim-management van dienst zijn. En tenslotte kan B&T projectmanagers en staffunctionarissen leveren. In het werk wordt er altijd uitgegaan van het potentieel van de opdracht gevende organisatie en medewerkers waarbij er op duurzame onderwijsontwikkeling wordt ingezet. De diensten van B&T Interim-management worden door het hele land aangeboden.

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

Continuïteit
B&T Interim-management wordt daar ingeschakeld waar vraagstukken complex, moeilijk en veeleisend zijn. De kracht van het bureau zit vooral in het waardevolle netwerk maar ook in de kennis en ervaring van de experts die zij inschakelen. B&T Interim-management wil opdrachtgevers maximaal ondersteunen en ontzorgen. Zonder afbreuk te doen aan de kernwaarden blijft binnen de dienstverlening de mens centraal staan. Dat is de grote kracht van deze divisie. Dankzij de inzet van kennis en ervaring maar ook dankzij het snel en flexibel kunnen inspelen op veranderende marktomstandigheden, heeft het bureau zich al jarenlang als deskundig partner bewezen. Op basis van het voorliggende onderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van B&T Interim-management voor de komende periode voldoende geborgd.

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

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) ‘Cedeo-erkend’
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo