

Klanttevredenheidsonderzoek

Brand New Job

28-09-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Brand New Job 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 OUTPLACEMENT.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan 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.

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 een 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				62%	38%
Adviseurs				62%	38%
Afronding				62%	38%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				13%	87%
Prijs-kwaliteitsverhouding②				38%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit klanttevredenheidsonderzoek naar outplacementtrajecten verzorgd door Brand New Job hebben acht respondenten hun medewerking verleend. De meeste referenten geven aan dat de samenwerking met Brand New Job al jarenlang bestaat en dat de organisatie zich in die periode heeft ontwikkeld tot een vaste partner voor outplacement- en re-integratietrajecten. De aanleiding om destijds voor Brand New Job te kiezen verschilt per organisatie, maar veel respondenten noemen de deskundigheid, persoonlijke benadering en duidelijke visie op duurzame uitstroom naar ander werk als belangrijke redenen. In verschillende gevallen is de samenwerking inmiddels vastgelegd in een raamovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst, waardoor het aanmelden van medewerkers volgens een vaste werkwijze verloopt.

Een respondent geeft aan: "Wij werken op basis van een raamcontract met vaste tarieven, waardoor geen afzonderlijke offertes meer nodig zijn." Dezelfde respondent licht toe dat vooraf zorgvuldig wordt geïnterviewd wat de behoeften van zowel de medewerker als de organisatie zijn. Ook een andere geïnterviewde benadrukt: "De trajecten worden in onderling overleg opgestart en zijn echt maatwerk." Een andere referent beschrijft dat de organisatie destijds uit meerdere aanbieders is geselecteerd: "We hebben verschillende aanbieders een pitch laten verzorgen en hebben daarnaast diverse partijen met elkaar vergeleken. Uiteindelijk kwam deze organisatie voor ons als beste uit de beoordeling naar voren."

Het aanmelden van medewerkers verloopt volgens de geïnterviewden over het algemeen efficiënt. Een respondent merkt hierover op: "Nadat een medewerker is aangemeld, wordt snel een intake ingepland, waarna het traject zelfstandig wordt opgestart."

Plan van aanpak

De afspraken worden vooraf duidelijk vastgelegd en de dienstverlening vindt grotendeels plaats op basis van vaste prijsafspraken of raamovereenkomsten volgens de referenten. Bij organisaties zonder vaste overeenkomst wordt per traject een offerte opgesteld. Deze offertes ervaren de respondenten als helder en volledig. De offertes geven volgens hen een duidelijk beeld van de dienstverlening, de werkwijze en de kosten.

Wanneer geen raamovereenkomst van toepassing is, wordt per traject een offerte uitgebracht. Een respondent merkt hierover op: "Omdat medewerkers zelf een keuze moeten kunnen maken, zijn wij verplicht om meerdere aanbieders aan te bieden. De offertes zijn steeds duidelijk en worden indien nodig ook in een Engelstalige versie aangeleverd."

Uitvoering

Referenten geven aan dat de begeleiding volgens de gemaakte afspraken verloopt en dat gedurende het traject regelmatig contact plaatsvindt over de voortgang. Hierbij wordt zorgvuldig rekening gehouden met de privacy van de deelnemer. De organisatie houdt opdrachtgevers op de hoogte van het proces zonder vertrouwelijke informatie uit de coachgesprekken te delen. Daarnaast wordt regelmatig genoemd dat de begeleiding flexibel wordt aangepast wanneer de situatie daarom vraagt. Een respondent geeft aan: "Gedurende het traject word ik op de hoogte gehouden van de voortgang. Vanwege de AVG ontvang ik geen inhoudelijke informatie over de gesprekken, maar wel een terugkoppeling over de voortgang en de uiteindelijke uitkomst." Een andere geïnterviewde waardeert dat werkgevers, binnen de grenzen van de privacy, relevante achtergrondinformatie kunnen delen met de coach: "Ik vind het prettig dat wij als werkgever de nodige context kunnen meegeven aan de coach, zodat de begeleiding goed aansluit bij de situatie van de medewerker."

Meerdere respondenten noemen de flexibiliteit van Brand New Job als een belangrijk pluspunt. Een referent beschrijft: "Zo is er een situatie geweest waarin een medewerker meer ondersteuning verwachtte. Nadat dit werd besproken met de directeur, is de begeleiding onmiddellijk aangepast." Ook geven verschillende respondenten aan dat de begeleiding wordt afgestemd op de persoonlijke situatie van de kandidaat. Een respondent merkt hierover op: "Er wordt goed gekeken naar de persoon en diens behoeften. De ene kandidaat heeft behoefte aan intensieve begeleiding, terwijl een ander aan minder ondersteuning voldoende heeft." Enkele geïnterviewden geven aan dat zij de uitvoering vooral op hoofdlijnen volgen en de inhoudelijke begeleiding overlaten aan de leidinggevende en de coach. Daarbij wordt opgemerkt dat het soms lastig is om op basis van de beschikbare informatie in te schatten welke resultaten binnen een traject realistisch zijn.

Adviseurs

De adviseurs en coaches van Brand New Job worden omschreven als deskundig, professioneel en betrokken. Daarnaast benoemen diverse referenten dat de begeleiders zich goed kunnen verplaatsen in de situatie van de medewerker en de begeleiding afstemmen op de persoonlijke behoeften.

Verskillende referenten geven aan dat zij zelf niet met alle coaches in contact komen, maar dat de positieve ervaringen van medewerkers en het uitblijven van klachten vertrouwen geven in de kwaliteit van de dienstverlening.

Een respondent geeft aan: “De adviseurs maken een zeer positieve indruk. Ik ervaar de adviseurs als deskundig, serieus, empathisch en prettig in de omgang.” Ook een andere geïnterviewde noemt de persoonlijke benadering als belangrijk pluspunt en merkt op: “De coaches passen hun begeleiding echt aan op de persoonlijke situatie van de kandidaat.”

Meerdere respondenten waarderen dat Brand New Job werkt met een landelijk netwerk van lokale coaches. Een referent licht toe: “Daardoor wordt een coach ingezet die de regio, de cultuur en soms zelfs het lokale dialect kent.”

Daarnaast wordt de samenwerking tussen werkgever en coach positief beoordeeld. Een respondent geeft aan: “Er is direct contact mogelijk tussen werkgever en coach. Bij veel andere aanbieders blijft de begeleiding meer een ‘black box’, terwijl wij hier juist goed worden meegenomen in het proces.”

Ook wordt genoemd dat coaches signaleren wanneer een medewerker zich onvoldoende inzet tijdens een traject, zodat de werkgever hier indien nodig op kan inspelen.

Hoewel het algemene beeld zeer positief is, noemt één geïnterviewde een aandachtspunt. Deze respondent merkt op dat er onderling verschillen bestaan tussen coaches, bijvoorbeeld in bereikbaarheid of administratieve vaardigheden. Wel benoemt deze respondent dat dergelijke signalen tijdens de overleggen worden besproken en dat Brand New Job dit zichtbaar oppakt.

Afronding

De afronding van de trajecten verloopt over het algemeen zorgvuldig. Afhankelijk van de afspraken en het type traject ontvangen opdrachtgevers een eindrapportage, een terugkoppeling over de resultaten of een informele evaluatie. Daarbij wordt regelmatig aangegeven dat de organisatie rekening houdt met de privacy van de medewerker, waardoor niet alle informatie met de opdrachtgever kan worden gedeeld. Desondanks ervaren de meeste referenten dat zij voldoende inzicht krijgen in het verloop en de uitkomsten van de begeleiding.

Een respondent geeft aan: “Na afronding van een traject ontvang ik altijd een informele terugkoppeling over het resultaat. Ik word bijvoorbeeld geïnformeerd of een medewerker inmiddels een andere baan heeft gevonden.” Daarnaast geven enkele referenten aan dat de dienstverlening jaarlijks gezamenlijk wordt geëvalueerd of dat de afronding op informele wijze plaatsvindt, afhankelijk van de gemaakte afspraken.

Verskillende referenten benoemen dat de evaluatie van een traject niet altijd op dezelfde wijze plaatsvindt. Een respondent zegt hierover: “Soms ontvangen wij een eindrapportage of een terugkoppeling en soms blijft dat achterwege.” Ook wordt toegelicht dat het niet altijd mogelijk is om opdrachtgevers volledig te informeren over het uiteindelijke resultaat, omdat medewerkers niet verplicht zijn om een nieuwe baan of andere vervolgstap terug te koppelen.

Naast de positieve ervaringen wordt één concreet verbeterpunt genoemd. Een geïnterviewde geeft aan: “Wanneer bijvoorbeeld wordt vermeld dat een medewerker meerdere sollicitaties heeft gedaan zonder resultaat, zou ik graag meer toelichting zien dan alleen de vermelding ‘telefonisch contact’.”

Volgens deze respondent zou een uitgebreidere onderbouwing meer inzicht geven in het verloop van het traject en helpen om, indien nodig, het plan van aanpak tijdig bij te stellen.

Organisatie en Administratie

De respondenten zijn unaniem positief over de organisatie en administratieve ondersteuning van Brand New Job. Zij omschrijven de communicatie als professioneel, de bereikbaarheid als goed en de afhandeling van vragen als snel en efficiënt. Daarnaast wordt regelmatig genoemd dat afspraken worden nagekomen en dat de communicatielijnen kort zijn, waardoor eventuele vragen of onduidelijkheden snel kunnen worden opgelost.

Een respondent geeft aan: "Over de organisatie en administratie ben ik zeer tevreden. Het contact verloopt prettig, de organisatie is goed bereikbaar en er zijn korte communicatielijnen." Een andere geïnterviewde merkt op dat de organisatie zich de afgelopen jaren verder heeft ontwikkeld: "Met name het centrale systeem voor de afhandeling van trajecten en de wijze waarop de kwaliteit van rapportages wordt bewaakt, zijn duidelijk verbeterd."

Ook de snelheid waarmee Brand New Job vragen oppakt, ervaren meerdere referenten als positief. Hoewel het algemene beeld zeer positief is, noemt één geïnterviewde nog een verbeterpunt: "Wel heb ik al langere tijd de wens om online inzage te krijgen in onze dossiers." Daarbij wordt opgemerkt dat deze wens inmiddels bij Brand New Job bekend is.

Relatiebeheer

De samenwerking wordt als laagdrempelig, persoonlijk en professioneel ervaren. Meerdere geïnterviewden geven aan dat er sprake is van langdurige relaties waarin regelmatig contact plaatsvindt. Naast de afstemming over lopende trajecten worden ook periodieke evaluaties en relatiebijeenkomsten georganiseerd. Volgens de referenten wordt actief meegedacht en is er ruimte om aandachtspunten open met elkaar te bespreken.

Een respondent geeft aan: "Het relatiebeheer ervaar ik als goed. Naast het reguliere contact spreken wij elkaar ongeveer twee keer per jaar persoonlijk bij om de samenwerking door te nemen." Een andere geïnterviewde merkt op: "Jaarlijks worden wij uitgenodigd voor een relatiebijeenkomst. Dit is steeds een filmpremière in Utrecht."

Verschillende referenten waarderen de betrokken houding van de organisatie. Een respondent beschrijft: "Ik heb regelmatig contact met de directeur en merk dat de organisatie echt bereid is een stap extra te zetten. Wanneer zij denken dat een medewerker beter geholpen zou zijn bij een andere aanbieder, geven zij dat eerlijk aan."

Hoewel het algemene beeld zeer positief is, noemt één respondent een aandachtspunt. Deze geïnterviewde merkt op dat nieuwe HR-businesspartners soms nog onvoldoende bekend zijn met de werkwijze rondom de trajecten en geeft aan dat Brand New Job hierin een actievere rol zou kunnen spelen door nieuwe contactpersonen eerder wegwijs te maken in het proces.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding van Brand New Job positief. Zij geven aan dat de tarieven in verhouding staan tot de kwaliteit van de dienstverlening en waarderen vooral de persoonlijke begeleiding, de flexibiliteit en de maatwerkaanpak.

Een respondent geeft aan: "De prijs-kwaliteitverhouding beoordeel ik als marktconform. De tarieven liggen op een gemiddeld niveau en staan in een goede verhouding tot de kwaliteit van de dienstverlening." Ook een andere referent is positief en merkt op: "De prijs-kwaliteitverhouding beoordeel ik als zeer goed. De organisatie onderscheidt zich vooral door het leveren van maatwerk en de persoonlijke aanpak."

Meerdere respondenten geven aan dat eventuele prijsstijgingen begrijpelijk zijn en transparant worden doorgevoerd. Een geïnterviewde zegt hierover: "Hoewel de tarieven recent enigszins zijn verhoogd, zijn die verhogingen naar mijn mening bescheiden gebleven, zeker wanneer ik deze vergelijk met andere aanbieders binnen de markt."

Referenten geven aan dat vooral de kwaliteit van de dienstverlening de positieve beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding bepaalt. Een respondent geeft aan: "De organisatie is uitstekend bereikbaar, flexibel en denkt actief mee over oplossingen en mogelijkheden."

Niet alle respondenten kunnen de prijs-kwaliteitverhouding beoordelen. Eén referent geeft aan geen goed beeld te hebben van de tarieven van andere aanbieders en daardoor geen vergelijking te kunnen maken.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De respondenten zijn (zeer) tevreden over de samenwerking met Brand New Job. Zij omschrijven de organisatie als een betrouwbare en betrokken samenwerkingspartner die afspraken nakomt, goed bereikbaar is en oog heeft voor de belangen van zowel de opdrachtgever als de medewerker.

Daarnaast worden de persoonlijke benadering, de korte communicatielijnen en het maatwerk regelmatig genoemd als onderscheidende kenmerken van de dienstverlening.

Een respondent geeft aan: “De organisatie houdt zich aan de gemaakte afspraken en communiceert helder. De combinatie van een goed georganiseerd proces, vaste prijsafspraken, korte lijnen en persoonlijk contact maakt dat ik al jaren klant ben bij Brand New Job.” Een andere geïnterviewde waardeert dat werkgevers gedurende de trajecten betrokken blijven en merkt op: “De organisatie werkt professioneel, denkt mee en houdt werkgevers goed betrokken bij de trajecten.”

Meerdere referenten noemen de persoonlijke aanpak als belangrijke meerwaarde. Een respondent zegt hierover: “De organisatie komt afspraken na, levert kwalitatief goede begeleiding en onderscheidt zich door haar persoonlijke benadering.” Ook wordt aangegeven dat Brand New Job snel reageert wanneer bijsturing nodig is en flexibel inspeelt op veranderende situaties.

Hoewel het algemene beeld zeer positief is, wordt ook een verbeterpunt genoemd. Een referent geeft aan graag meer inhoudelijke onderbouwing in de voortgangsrapportages te ontvangen, zodat beter kan worden beoordeeld of een traject nog aansluit bij de doelstellingen. Deze kanttekening doet volgens de respondent echter geen afbreuk aan de algehele kwaliteit van de dienstverlening.

De langdurige samenwerking en de duidelijke focus op het begeleiden van medewerkers naar nieuw werk worden door meerdere respondenten als belangrijke redenen genoemd om met Brand New Job te blijven samenwerken. Een geïnterviewde vat dit als volgt samen: “Wat voor mij vooral de meerwaarde vormt, is dat Brand New Job zich volledig richt op het begeleiden van medewerkers naar ander werk. Juist die duidelijke visie en de betrokken manier van werken vormen nog steeds de basis voor onze langdurige samenwerking.” Daarmee geven de respondenten aan veel vertrouwen te hebben in de organisatie en de dienstverlening ook aan andere organisaties te kunnen aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Brand New Job op 28-09-2026.

Algemeen

Brand New Job is een succesvol outplacement- en re-integratiebureau dat maatwerkoplossingen biedt om bedrijven en medewerkers te ondersteunen bij re-integratie, outplacement en premobiliteit. Brand New Job werkt vanuit een eigen visie volgens een gestructureerde en resultaatgerichte aanpak. Dit gebeurt op een respectvolle en persoonlijke manier, in goed overleg met de klant én de kandidaat. Het bureau bestaat uit een tweekoppige directie met ieder een eigen specialisme. Er wordt samengewerkt met ruim honderd coaches door het hele land.

Kwaliteit

Brand New Job heeft een vaste werkwijze die garant staat voor kwaliteit. Een traject kent korte doorlooptijden, een realistisch stappenplan en heldere afspraken over de voortgang en rapportage. Dankzij een intensieve, persoonlijke en resultaatgerichte coaching worden kandidaten in staat gesteld zich vlot te oriënteren op de mogelijkheden en effectief te solliciteren met een goed cv.

Het bureau heeft een uitgebreid netwerk en goede contacten met werkgevers in heel Nederland en werkt met coaches die de lokale markt goed kennen. Daardoor heeft 90% van hun kandidaten binnen zes maanden een nieuwe baan, op niveau.

Als een opdrachtgever zich meldt, gaat het bureau snel met de klant in gesprek om te inventariseren wat de behoefte is. Zij zorgen dat een traject direct op de rit wordt gezet met heldere afspraken over de lijnen waarlangs wordt gerapporteerd op procesniveau aan HR, leidinggevende of arbodienst.

Wordt een kandidaat aangemeld, dan neemt de coach van Brand New Job binnen 24 uur contact op. Is er in een traject iets aan de hand, dan neemt de directie altijd direct telefonisch contact op.

De coaches worden zorgvuldig geselecteerd. Zij moeten de taal van Brand New Job spreken en 'kort op de bal spelen'. Ook wordt van hen gevraagd het werk te doen vanuit de oprechte motivatie mensen te helpen. Bovendien moeten de coaches de markt kennen en beschikken over minimaal tien jaar werkervaring als coach. Nieuwe coaches doorlopen een zorgvuldig inwerktraject. Alle coaches maken deel uit van een regionale intervisiegroep. De twee directieleden sparren regelmatig met de coaches. Iedere maand is er een online intervisie voor alle coaches rond een thema. Daarnaast is er eenmaal per jaar een verplichte landelijke intervisiedag.

Brand New Job zet zich in om de tevredenheid niet alleen van de opdrachtgever, maar ook van de gecoachte medewerkers te meten.

Continuïteit

Brand New Job is sinds 2010 actief en ziet al vanaf het begin het aantal klanten en opdrachten groeien. Het bureau voert ook Tweede-Spoor-Trajecten uit en Derde-Spoor-Trajecten voor de bedrijven die eigenrisicodragers zijn. Door de toename van het aantal klanten worden ook senior coaches ingezet als klantmanager.

In september 2025 heeft Brand New Job de organisatie Career & Kids overgenomen om mensen te begeleiden in de combinatie van een baan en kinderen. Daarnaast zet Brand New Job het nieuwe merk Career & Care in de markt, specifiek gericht op de zorg.

Veel klanten weten Brand New Job te vinden door mond-tot-mondreclame en het uitgebreide netwerk van HR-professionals. Het bureau heeft een landelijke dekking en richt zich op alle sectoren.

Op basis van de informatie verstrekt in het gesprek en opnieuw de 100%-tevredenheidsscore van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van Brand New Job voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Brand New Job wil de klanten nog beter bedienen door de eigen werkprocessen aan de achterkant te standaardiseren. Dit leidt tot een meer uniforme rapportage aan de klant. Hiervoor voert Brand New Job het CRM-systeem Rapasso in. Zo kan de directie de coaches ook op procesniveau beter aansturen. De klant krijgt bovendien op een gestructureerder manier inzage in de voortgang.

Verschillende klanten vragen Brand New Job hun HR-adviseurs actuele informatie te geven over re-integratietrajecten. De directie doet dat met plezier.

Tot slot is Brand New Job ook maatschappelijk betrokken bij een aantal projecten, zoals een programma om mensen uit armoede te halen. Ook hier zet Brand New Job zijn intensieve aanpak succesvol in bij mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu