

Klanttevredenheidsonderzoek

Arjo Nederland BV

28-04-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Arjo Nederland 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	6
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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering②				20%	70%
Opleiders③				30%	60%
Trainingsmateriaal④				40%	30%
Accommodatie⑤					
Natraject				20%	80%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zich op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zich op dit onderdeel
- ④ Drie referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ⑤ Tien referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zich op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Geïnterviewden zijn zeer positief over het voortraject en het eerste contact. De meeste respondenten hebben al langer contact met de organisatie omdat deze ook de vaste leverancier is van de hulpmiddelen die gebruikt worden. Daardoor is er al sprake van vertrouwen en bekendheid, wat zorgt voor korte lijnen en een soepele afstemming. "Ze kennen onze organisatie goed en denken echt met ons mee, dat maakt het contact heel prettig," aldus een respondent. Ook de bereikbaarheid en klantgerichtheid worden als sterk ervaren. Meerdere referenten geven aan dat er direct wordt geschakeld met zowel de trainer als de accountmanager, wat het proces persoonlijk en efficiënt maakt. "We schakelen met trainer en accountmanager en kunnen snel dingen afstemmen," zegt een geïnterviewde. Het voorafgaande overleg wordt als inhoudelijk waardevol gezien, omdat goed wordt gekeken naar wensen en de praktijk. Twee respondenten noemen wel als verbeterpunt dat de wisseling van vaste contactpersonen zorgde voor een minder soepelere samenwerking. De nieuwe contactpersoon heeft nog niet de kennis van de organisatie die zijn voorganger wel had.

Opleidingsprogramma

Respondenten geven aan dat het programma goed aansluit bij de vooraf besproken wensen en verwachtingen. Vooral de mate van maatwerk en de duidelijke afstemming vooraf worden gewaardeerd. “Duidelijke afspraken en een heldere offerte, alles wordt afgestemd op wat wij nodig hebben,” aldus een respondent. De informatievoorziening wordt als overzichtelijk en betrouwbaar ervaren, zonder onduidelijkheden over inhoud of opzet. Ook de mogelijkheid om samen met de trainer of contactpersoon het programma vorm te geven wordt als positief gezien. “Je hebt invloed op hoe het eruitziet en dat merk je terug in de training,” geeft een geïnterviewde aan. Eén respondent met een positieve beoordeling merkt op dat een nieuwe contactpersoon nog niet volledig bekend is met de organisatie. “Je merkt dat iemand echt nog moet leren hoe wij werken hierdoor gaat het afstemmen soms wat stroef,” aldus deze respondent.

Uitvoering

De uitvoering wordt door vrijwel alle respondenten zeer positief beoordeeld en als sterk praktijkgericht ervaren. De inhoud sluit goed aan bij de werkvloer en wordt als actueel en herkenbaar omschreven. “Je merkt dat ze voorbeelden gebruiken die direct uit de praktijk komen, waardoor het meteen landt,” aldus een respondent. Ook de actieve werkvormen dragen bij aan de waardering. “Je zit niet alleen te luisteren, maar wordt echt uitgedaagd om mee te denken en te oefenen,” geeft een geïnterviewde aan. De flexibiliteit tijdens het traject wordt daarnaast als duidelijke meerwaarde gezien. “Ze durven af te wijken van het programma als dat beter past bij de groep,” zegt een respondent. Enkele respondenten geven aan dat er soms behoefte is aan meer oefentijd of extra verdieping op specifieke onderwerpen. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat hij niet bij trainingen aanwezig is.

Opleiders

De trainers worden door respondenten zeer positief beoordeeld. Zij worden omschreven als deskundig, toegankelijk en goed in staat om aan te sluiten bij de groep en de praktijk. “De trainers hebben gewoon heel veel ervaring, je merkt dat ze echt weten waar ze het over hebben,” aldus een respondent. De omgang met deelnemers wordt als laagdrempelig en betrokken ervaren. “Je voelt je vrij om vragen te stellen en er wordt echt op ingegaan,” geeft een geïnterviewde aan. Ook het meedenken en meekijken in de praktijk wordt gewaardeerd. “De trainer komt ook op locatie kijken en ziet dan direct wat er speelt,” zegt een respondent. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel. Eén referent geeft aan dat de nieuwe trainer echt nog ingewerkt moet worden op de specifieke behoefte van hun organisatie. De referent licht toe: “Na de training hadden we wel een beetje het gevoel dat we er minder uit haalden als normaal. Wat de trainer vertelde sloot gewoon niet helemaal aan bij waar onze mensen tegenaan lopen in de praktijk.”

Trainingsmateriaal

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Het materiaal wordt als ondersteunend en praktisch bruikbaar ervaren. Respondenten geven aan dat het lesmateriaal vooraf beschikbaar is en helpt bij de voorbereiding. “Je hebt vooraf al iets om door te nemen, waardoor je gericht de training ingaat,” aldus een respondent. Daarnaast wordt het materiaal gebruikt om later zaken terug te zoeken. “Als je in de praktijk iets tegenkomt, kun je het er weer bij pakken,” geeft een geïnterviewde aan. Ook fysieke middelen, zoals werkmappen, worden als prettig ervaren. “Tijdens de les werk je er al mee en daarna blijft het handig om terug te bladeren,” zegt een respondent. Het materiaal sluit daarmee goed aan bij de training en ondersteunt het leerproces. Drie referenten geven aan geen zicht te hebben op het gebruikte trainingsmateriaal omdat zij niet zelf aan de training hebben deelgenomen of omdat er in de training niet gebruik werd gemaakt van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in-company plaats.

Natraject

De afronding van het traject wordt door respondenten als passend en verzorgd ervaren. Het traject wordt doorgaans afgesloten met een bewijs van deelname en een evaluatie, wat als logisch en voldoende wordt gezien. “Je rondt het netjes af en krijgt een certificaat, dat hoort er gewoon bij,” aldus een respondent. Daarnaast wordt gewaardeerd dat er aandacht is voor reflectie op de praktijk. “Er wordt besproken wat je ermee doet op de werkvloer en waar je nog tegenaan loopt,” geeft een geïnterviewde aan. In sommige gevallen wordt gewerkt met een terugkoppeling richting de organisatie. “Wat ik echt heel goed van ze vindt is dat ze ook het management erbij betrekken. Hierdoor kunnen veranderingen die nodig zijn ook eventueel gelijk opgepakt worden door de organisatie,” aldus een zeer tevreden referent.

Organisatie en Administratie

Respondenten zijn zeer tevreden over de organisatie en administratieve ondersteuning. Processen verlopen volgens hen soepel en efficiënt, met snelle en duidelijke communicatie. “Als je iets vraagt, krijg je snel reactie en wordt het meteen opgepakt,” aldus een respondent. Ook de samenwerking tussen betrokken partijen wordt als prettig ervaren. “Het contact tussen de verschillende afdelingen verloopt soepel en laagdrempelig,” geeft een geïnterviewde aan. Afspraken worden nagekomen en wijzigingen worden flexibel opgepakt. “Als er iets verandert, wordt dat zonder gedoe geregeld,” zegt een respondent.

Relatiebeheer

Het contact met de organisatie wordt door respondenten als prettig en passend ervaren. Er is doorgaans sprake van een vaste contactpersoon en korte lijnen, wat bijdraagt aan continuïteit in de samenwerking. “Je weet bij wie je moet zijn en dat maakt het contact makkelijk,” aldus een respondent. De benadering wordt als persoonlijk en betrokken omschreven. “Ze begrijpen hoe wij werken en sluiten daar goed op aan,” geeft een geïnterviewde aan. Enkele respondenten met een positieve beoordeling geven aan dat er recent een wisseling van contactpersoon heeft plaatsgevonden, waardoor het contact opnieuw moet worden opgebouwd. “Je moet elkaar even leren kennen en opnieuw afstemmen wat belangrijk is,” zegt een respondent. Daarbij wordt verwezen naar de eerdere situatie, die als zeer prettig werd ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste respondenten als passend ervaren, al worden er ook kanttekeningen geplaatst. De kwaliteit van de trainingen en de toepasbaarheid in de praktijk worden gezien als belangrijke rechtvaardiging voor de prijs. “Je merkt dat het goed doordacht is en dat zie je terug in wat deelnemers eruit halen,” aldus een respondent. Tegelijkertijd geven meerdere respondenten met een positieve beoordeling aan dat de kosten als hoog worden ervaren. “Het is wel echt een investering en je moet keuzes maken,” zegt een respondent. Eén respondent geeft een neutrale beoordeling en geeft aan dat de scholing marktconform is, maar in de praktijk niet altijd betaalbaar is binnen het beschikbare budget. Eén referent heeft geen zicht op de kosten omdat dit via een andere afdeling verloopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Respondenten spreken zich zeer positief uit over de samenwerking en de trainingen als geheel. De praktische insteek en de directe toepasbaarheid worden het meest genoemd als sterke punten. “Wat je leert zie je meteen terug in hoe mensen werken op de afdeling,” aldus een respondent. Ook het meedenken en aansluiten bij de organisatie wordt gewaardeerd. “Ze kijken verder dan alleen de training en denken mee over hoe je het in de praktijk borgt,” geeft een geïnterviewde aan. Meerdere respondenten geven aan geen aanleiding te zien om naar andere aanbieders te kijken. Tegelijkertijd noemen enkele respondenten met een positieve beoordeling dat een wisseling van trainer of contactpersoon vraagt om opnieuw vertrouwen op te bouwen en dat de prijs een aandachtspunt blijft. Behalve deze verbeterpunten is men zeer tevreden en zou men de organisatie zeker aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Arjo Nederland BV op 28-04-2026.

Algemeen

Arjo Nederland B.V. (hierna: Arjo) is onderdeel van een internationaal opererende organisatie die zich richt op het verbeteren van mobiliteit en het welzijn van mensen met verminderde mobiliteit, met name binnen de acute en langdurige zorg. De missie van Arjo is om zorgverleners te ondersteunen bij het creëren van een veilige en waardige zorgomgeving, waarbij zowel de kwaliteit van leven van cliënten als de werkomstandigheden van zorgprofessionals centraal staan. Deze missie vertaalt zich naar een geïntegreerd aanbod van medische hulpmiddelen, digitale oplossingen en ondersteunende diensten. Arjo ontwikkelt en levert onder meer oplossingen op het gebied van patiëntverplaatsing, hygiëne en desinfectie, medische bedden, therapeutische ligsystemen en preventie van complicaties zoals veneuze trombo-embolie. Daarnaast biedt de organisatie uitgebreide dienstverlening in de vorm van service, consultancy, trainingen en data-gedreven assessments. Hiermee ondersteunt Arjo zorginstellingen bij het optimaliseren van zorgprocessen en het verhogen van efficiëntie en veiligheid. De organisatie onderscheidt zich door haar integrale benadering: producten, advies en scholing worden in samenhang aangeboden, waardoor implementatie in de praktijk effectief verloopt. Arjo is wereldwijd actief in meer dan 100 landen, met het hoofdkantoor in Malmö en een Nederlandse vestiging in Tiel. Het Cedeo-onderzoek richt zich specifiek op de maatwerktrainingen die Arjo aanbiedt, veelal gericht op veilig werken, mobiliteit en fysieke belasting in de zorg.

Kwaliteit

Arjo hanteert een duidelijke visie op opleiden, waarbij kennisoverdracht en gedragsverandering hand in hand gaan. Trainingen zijn sterk praktijkgericht en sluiten aan bij de dagelijkse werkomgeving van zorgprofessionals. Het doel is niet alleen het vergroten van kennis, maar vooral het duurzaam verbeteren van handelen in de praktijk.

De kwaliteit van het voortraject wordt geborgd door een zorgvuldige inventarisatie van de opleidingsbehoefte. In nauwe afstemming met de opdrachtgever worden doelstellingen, doelgroep en context in kaart gebracht. Hierbij wordt gekeken naar zowel organisatorische vraagstukken als concrete knelpunten op de werkvloer.

De ontwikkeling en uitvoering van trainingen ligt in handen van ervaren adviseurs en trainers, die beschikken over zowel inhoudelijke expertise als didactische vaardigheden. Arjo werkt met een kernteam van vaste trainers, aangevuld met een flexibele schil van ervaren professionals die bekend zijn met de methodieken en kwaliteitsstandaarden van de organisatie. Nieuwe trainers worden zorgvuldig ingewerkt en blijven zich ontwikkelen via interne kennisdeling en training.

Opleidingsmateriaal wordt continu geactualiseerd op basis van praktijkervaringen, feedback en nieuwe inzichten binnen de zorgsector. Tijdens de uitvoering staat interactie en toepasbaarheid centraal. Evaluaties vinden structureel plaats, zowel bij deelnemers als opdrachtgevers. De uitkomsten hiervan worden actief gebruikt om trainingen en aanpak verder te verbeteren.

Ook in het natraject wordt kwaliteit geborgd. Er is aandacht voor terugkoppeling, borging van het geleerde in de organisatie en het stimuleren van gedragsverandering op de werkvloer. Arjo zet hierbij onder andere in op coaching, herhaalmomenten en praktische hulpmiddelen die de transfer naar de praktijk ondersteunen.

Continuïteit

Arjo is een financieel solide en internationaal gevestigde organisatie met circa 6.500 medewerkers wereldwijd. De combinatie van een sterke marktpositie, voortdurende innovatie en focus op kwaliteit vormt een stabiele basis voor continuïteit. De organisatie investeert structureel in productontwikkeling, digitalisering en kennisontwikkeling, waardoor zij goed inspeelt op veranderende behoeften in de zorgsector.

Daarnaast werkt Arjo veelal langdurig samen met zorginstellingen, waarbij zij optreedt als partner in plaats van enkel leverancier. Door deze duurzame samenwerkingsrelaties ontstaat wederzijds vertrouwen en continuïteit in dienstverlening.

De organisatie volgt ontwikkelingen in de zorg, zoals personeelstekorten, toenemende zorgvraag en de noodzaak tot efficiënter werken, op de voet. Door haar geïntegreerde aanpak en focus op preventie en veiligheid speelt Arjo actief in op deze trends. Op basis van de verstrekte informatie en de positieve resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van de maatwerktrajecten van Arjo voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Arjo kenmerkt zich door een sterke klantgerichte en flexibele werkwijze. De organisatie stemt haar aanbod nauw af op de doelstellingen en context van de opdrachtgever. Klanten worden actief betrokken bij zowel de ontwikkeling als de evaluatie van trajecten, waardoor de dienstverlening goed aansluit bij de praktijk.

Voorafgaand aan trainingen wordt uitgebreid stilgestaan bij de specifieke situatie en behoeften van de organisatie. Tijdens en na afloop van trajecten blijft Arjo in gesprek met de opdrachtgever om resultaten te evalueren en waar nodig bij te sturen. Feedback wordt serieus genomen en vertaald naar concrete verbeteringen.

Referenten geven aan zeer tevreden te zijn over de deskundigheid van de trainers, de praktische toepasbaarheid van de trainingen en de betrokkenheid van Arjo. De combinatie van inhoudelijke expertise, een pragmatische aanpak en aandacht voor implementatie maakt dat de ondersteuning als waardevol wordt ervaren.

Met oog voor toekomstige ontwikkelingen blijft Arjo haar dienstverlening verder professionaliseren, onder andere op het gebied van digitalisering, data-inzet en innovatieve zorgoplossingen. Hierbij blijft het uitgangspunt om zorginstellingen optimaal te ondersteunen bij hun veranderopgaven en het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg.

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