

Klanttevredenheidsonderzoek

Arjo Nederland BV

21-03-2024



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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie			10%	10%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten heeft zicht op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van Arjo Nederland B.V. (hierna: Arjo) wordt erg positief beoordeeld door de respondenten. De beslissing om voor dit instituut te kiezen, wordt vaak beïnvloed door hun rol als leverancier van hulpmiddelen, wat een belangrijke factor blijkt in het opbouwen van vertrouwen en tevredenheid bij de geïnterviewden. Deze unieke positie faciliteert een naadloze integratie van productkennis in het educatieve aanbod, wat als een aanzienlijk voordeel wordt gezien. Referenten waarderen vooral de initiële gesprekken en de mate waarin het instituut in staat is om aan te sluiten bij de specifieke behoeften van hun organisaties. De tevredenheid over het maatwerk dat geboden wordt en hoe Arjo actief meedenkt met de klant, komt sterk naar voren. Een referent verwoordt het enthousiasme als volgt: "Tijdens het gesprek waren we erg enthousiast. Ze luisterden goed naar ons en kwamen met concrete voorbeelden en goede ideeën over hoe ze bij andere bedrijven te werk gingen." Andere uitspraken onderstrepen de waarde van de langdurige relaties en het deskundige advies: "De voorgesprekken zijn altijd heel prettig; ze geven goed advies. Hierin helpt het enorm dat ze onze organisatie al goed kennen aangezien wij al langere tijd samenwerken."

Bovendien wordt de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening positief beoordeeld, zoals blijkt uit opmerkingen over de regelmatige en aanpasbare trainingen: “Ze zijn onze leveranciers van hulpmiddelen en bieden kant-en-klare trainingen die regelmatig plaatsvinden zonder dat er grote aanpassingen nodig zijn.” De interacties met diverse vertegenwoordigers van het instituut, van de directeur tot de accountmanager en de toekomstige trainer, worden als prettig en professioneel ervaren, met een nadruk op de persoonlijke benadering en het vermogen om verwachtingen te begrijpen en hier proactief op in te spelen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte, zoals vooraf gepresenteerd, worden zeer positief ontvangen door de geïnterviewden. Uit de feedback blijkt dat Arjo sterk wordt gewaardeerd voor hun vermogen om een op maat gemaakt en goed aansluitend voorstel te bieden, dat nauwgezet inspeelt op de specifieke wensen en behoeften van de organisaties. Referenten benadrukken de accurate en betrouwbare naleving van afspraken, zoals geïllustreerd door een respondent: “Ze kwamen met een passend voorstel dat goed aansloot bij onze wensen. Ze doen wat ze beloven en komen afspraken na.” De communicatie over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen wordt ook als duidelijk en effectief ervaren. Bijzondere waardering is er voor de adviezen en aanpassingen die het instituut biedt, waardoor de programma's niet alleen aansluiten bij de initiële verwachtingen maar deze vaak overtreffen: “Ze geven goede adviezen en komen met mooie aanpassingen en de offerte sluit altijd heel goed aan”, licht een referent toe. Dit wordt verder ondersteund door de specifieke inbreng van zorgpersoneel, waarbij Arjo's aanpassingen “perfect aansluiten bij de wensen van het zorgpersoneel”, mede door het betrekken van inzichten uit het twee jaarlijkse onderzoek wat Arjo uitvoert en feedback vanuit de werkvloer. Hoewel de algemene feedback zeer positief is, wordt er opgemerkt dat er in één geval een vertraging was in het versturen van de offerte.

Uitvoering

De uitvoering wordt door de geïnterviewden unaniem geprezen, waarbij nadrukkelijk wordt bevestigd dat de uitvoering in lijn is met de afspraken gemaakt in het opleidingsprogramma en de offerte. De trainingen worden als zeer relevant en goed afgestemd op de specifieke behoeften van de organisaties beschouwd, mede dankzij de mogelijkheid tot maatwerk en de actieve betrokkenheid van de organisatie bij de ontwikkeling van het programma. Een uitspraak als: “Ze kwamen de afspraken goed na. De afstemming was heel goed en ze vroegen constant of we nog dingen moesten afstemmen”, illustreert de proactieve benadering van Arjo. De nadruk op praktijkgerichtheid, met cases uit de werkpraktijk en het gebruik van hulpmiddelen specifiek voor de locatie, wordt ook zeer gewaardeerd: “Uit de evaluaties horen we altijd hele positieve verhalen; vooral dat het goed aansluit op de praktijk.” De goede balans tussen theorie en praktijk, inclusief het oefenen met hulpmiddelen en het toepassen van diverse methodieken, wordt als een sterk punt van de trainingen gezien. Dit wordt verder versterkt door de mogelijkheid tot het inbrengen van casussen door de deelnemers zelf, wat de trainingen bijzonder relevant en interactief maakt: “Er wordt heel erg goed aangesloten bij de werkvloer en er is veel ruimte om casussen in te brengen”, zegt een referent hierover. De mogelijkheid voor organisaties om zelf input te geven op de inhoud van de training, vaak in samenwerking met ergo coaches, benadrukt het maatwerkaspect van de trainingen: “Het is echt maatwerk. Wat we erg prettig vinden, is dat we zelf input kunnen geven op de inhoud van de training.”

Opleiders

De trainers worden zonder uitzondering hoog gewaardeerd door de respondenten, met specifieke complimenten voor hun didactische vaardigheden en inhoudelijke kennis. De trainers worden vooral geprezen om hun vermogen om goed te luisteren naar de vragen en obstakels die deelnemers ervaren, waardoor medewerkers zich echt gehoord voelen. “De trainer is een heel prettig persoon die goed luisterde naar de vraag en ook goed ruimte maakte voor de vragen en obstakels waar mensen tegenaan lopen”, verwoordt een van de respondenten zijn tevredenheid. De flexibiliteit en het vermogen om aan te sluiten op specifieke situaties binnen organisaties worden als sterke punten van de trainers gezien. Respondenten merken op dat de trainers “goed en flexibel kunnen schakelen” en “heel laagdrempelig” zijn, wat de toegankelijkheid en de effectiviteit van de trainingen ten goede komt. Ook de kundigheid van de trainers, die niet alleen de inhoudelijke materie beheersen maar ook deelnemers actief aanzetten tot het vinden van oplossingen, wordt geroemd.

Een respondent benadrukt: “De trainers zijn heel kundig; heel meedenkend met wat er bij onze organisatie speelt. Ze zetten ons heel erg aan om zelf tot oplossingen te komen.” Bovendien wordt de benaderbaarheid van de opleiders, ook buiten de trainingsdagen om, als een waardevol aspect gezien. Een deelnemer licht toe: “Wat heel fijn aan de samenwerking met Arjo is, is dat we ook met vragen buiten trainingsmomenten bij hun terecht kunnen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal krijgt positieve beoordelingen van de respondenten, hoewel de meningen licht variëren afhankelijk van de specifieke ervaring en het gebruikte materiaal. De lesmaterialen bestaan uit een combinatie van handouts, leesboeken, mappen met trainingsmateriaal en powerpointpresentaties. Een positief aspect is de mogelijkheid voor deelnemers om aantekeningen te maken op de handouts, wat de interactie en persoonlijke betrokkenheid bij het leerproces bevordert. “We hebben vooraf handouts gekregen. Dat was heel prettig, zodat je tijdens de training aantekeningen kon maken”, vermeldt een van de respondenten. Hoewel sommige respondenten aangeven dat het materiaal “heel weinig” was of “slechts uit twee readers” bestond, lijkt de algemene tevredenheid over het materiaal goed. Dit wordt ondersteund door uitspraken als: “Er zijn twee leesboeken gebruikt en twee forse mappen. Ik heb ze zelf niet gezien maar mensen zijn er tevreden over.” De relevantie van het trainingsmateriaal voor de specifieke context van de bedrijven wordt niet uitgebreid besproken, maar de opmerkingen suggereren dat het materiaal als voldoende toegesneden wordt beschouwd. Daarnaast ligt de focus van veel trainingen op casusgerelateerde inhoud. Dit was voor een referent ook een reden om geen score te geven. Het is namelijk niet relevant voor hun training om ondersteunend materiaal te gebruiken omdat de cursus heel casus georiënteerd is.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany verzorgd.

Natraject

Ook op dit onderdeel geven de respondenten een positieve beoordeling. Vooral de aandacht voor de integratie van het geleerde in de praktijk en de voortdurende ondersteuning na afronding van de training wordt zeer gewaardeerd. De trainingen worden vaak afgesloten met een vorm van certificering, wat bijdraagt aan de erkenning van de deelname en de behaalde competenties. Een opmerking als: “De certificering verloopt goed. Als iemand iets mist, dan wordt er altijd gezocht naar hoe iemand het in kan halen”, illustreert de toewijding aan het waarborgen van de voltooiing van de training voor alle deelnemers. De eindevaluaties en de integratie van het geleerde in de dagelijkse praktijk worden zeer gewaardeerd. Respondenten benadrukken de goede aansluiting van de trainingen op de specifieke locaties en de gebruikte hulpmiddelen, wat een naadloze overgang van leren naar toepassing faciliteert: “Er is sprake van een goede integratie van het geleerde in de praktijk doordat de trainingen inhoudelijk heel goed aansluiten op de locaties.” Arjo’s rol als leverancier van hulpmiddelen versterkt hun positie in het natraject, waarbij persoonlijke coaching en ondersteuning op de werkplek kan worden geboden bij eventuele vragen. Dit aspect van service en ondersteuning wordt duidelijk gewaardeerd: “Ze zijn onze leverancier van hulpmiddelen en als we vragen hebben, komen ze langs en kunnen ze ons coachen op de werkplek.” Initiatieven zoals vervolgtrainingen, terugkomdagen, werkgroepen, en jaarlijkse bijeenkomsten waarbij Arjo de laatste ontwikkelingen deelt, worden ingezet om de implementatie van het geleerde te bevorderen en te zorgen voor een continu leerproces. De positieve impact van deze aanpak op de motivatie en bekwaamheid van medewerkers om nieuwe methoden in hun werk te integreren, wordt erkend door de respondenten.

Organisatie en Administratie

De tevredenheid over de organisatie en administratie van het instituut wordt breed gedeeld onder de respondenten. Men is vooral positief over de bereikbaarheid, flexibiliteit, en betrouwbaarheid van Arjo. De communicatie via telefoon en email wordt als zeer efficiënt ervaren; men krijgt snel een reactie terug. Zelfs bij het per ongeluk benaderen van de verkeerde contactpersoon wordt dit netjes en snel opgelost, vertellen de referenten. Dit onderstreept de klantvriendelijkheid en professionaliteit van het instituut. “Ze zijn heel snel met je doorverbinden met de juiste persoon. Ik krijg ook altijd snel een reactie terug via de mail.” De flexibiliteit in het verschuiven van data en het aanpassen aan specifieke wensen wordt eveneens geprezen. De organisatie toont zich responsief en meegaand, wat bijdraagt aan de algemene tevredenheid: “Ze zijn heel meedenkend. Een hele fijne organisatie. Ook zijn ze heel flexibel in het inplannen van de trainingen”, meldt een referent. De informatievoorziening en het nakomen van afspraken wordt als punctueel en betrouwbaar beschreven. Zelfs in een geval waar het materiaal niet direct werd geleverd, werd dit snel nagestuurd. Echter, een enkele respondent heeft een andere ervaring met de reactiesnelheid en het afhandelen van e-mails. Hij vindt dat dit soms te wensen overlaat. Dit is voor deze persoon dan ook een reden om een neutrale score op dit onderdeel te geven. “Ze zijn soms echt heel langzaam met reageren. Dit kan wat mij betreft echt wel een stuk beter”, aldus vernoemde referent.

Relatiebeheer

De tevredenheid over het relatiebeheer van het instituut wordt breed gedeeld onder de respondenten, met lof voor de manier waarop de relatie zowel tijdens als buiten de trainingstrajecten om wordt onderhouden. De meeste respondenten benadrukken de positieve ervaringen met een vaste contactpersoon, die als meedenkend, empathisch, en toegankelijk wordt beschreven. De communicatie wordt gekenmerkt door een luisterend oor en het vermogen om mee te denken met de klant, wat bijdraagt aan een gevoel van waardering en persoonlijke aandacht. Enkele citaten onderstrepen de waardering voor de relatie met het instituut: “De contactpersonen kunnen goed luisteren, en ze zijn heel erg meedenkend. Rondom de training is er heel fijn contact. Ons contactpersoon is heel goed, meedenkend en empathisch” en “We hebben een vaste contactpersoon, waarmee we een hele fijne relatie hebben. Hij is erg praktisch, toegankelijk en heel laagdrempelig.” Verder waarderen respondenten de initiatieven vanuit het instituut om contact te onderhouden en op de hoogte te worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De algemene perceptie van de prijs/kwaliteitverhouding van de trainingen die door het instituut worden aangeboden is positief onder de respondenten die hierover een mening hebben. De tevredenheid over de verhouding tussen de prijzen van de trainingen en de geleverde kwaliteit komt duidelijk naar voren. Een aantal respondenten beschouwt de prijs als “marktconform” en “gerechtvaardigd”, gezien de kwaliteit van de geboden diensten. “Ik ben heel tevreden” en “De prijs is zeker vergelijkbaar met andere trainingstrajecten. Ze vragen gewoon een goede prijs voor een goede kwaliteit”, zijn opmerkingen die de tevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding illustreren. Een aantal respondenten (vier) geeft echter aan niet direct betrokken te zijn bij het financiële aspect of niet over voldoende vergelijkingsmateriaal te beschikken om een gefundeerde beoordeling te geven. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleidingen en samenwerking met Arjo wordt door de respondenten unaniem positief beoordeeld, met sterke aanbevelingen voor het instituut gebaseerd op hun ervaringen. De uitspraak: "Ik zou ze zeker aanbevelen. We zijn gewoon heel tevreden over alles en zouden in de toekomst niet eens naar een andere aanbieder kijken", weerspiegelt de hoge mate van tevredenheid en de bereidheid om de positieve ervaringen met anderen te delen. Een unieke waarde van de samenwerking wordt gezien in de combinatie van kwalitatieve trainingen met voortdurende ondersteuning en de rol van het instituut als leverancier van hulpmiddelen. Een respondent vat deze meerwaarde samen: "De synergie tussen hun rol als trainer en als leverancier van hulpmiddelen, gecombineerd met hun altijd toegankelijke ondersteuning voor onze vragen, maakt deze samenwerking uitzonderlijk waardevol. Het is alsof we niet alleen een opleider hebben, maar ook een partner die ons op elk moment kan bijstaan. Deze integrale aanpak verrijkt onze ervaring en draagt bij aan ons vertrouwen in hun dienstverlening." Desondanks is er een verbeterpunt. Dit betreft de organisatie van terugkomdagen als een middel voor opfrissing en verdieping van het geleerde: "Misschien is het goed om toch nog een terugkomdag te plannen, als een reminder of opfrisser. Dit zou een waardevolle toevoeging kunnen zijn aan het al zo sterke programma." Dit benadrukt de behoefte aan verdere engagement en verdieping na de initiële training, wat de langdurige impact en het begrip van de leerstof zou kunnen vergroten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Arjo Nederland BV op 21-03-2024.

Algemeen

Arjo Nederland B.V. (hierna: Arjo) is een toonaangevende organisatie gespecialiseerd in het bevorderen van mobiliteit binnen zorgomgevingen, met het oog op het verbeteren van zowel klinische als financiële resultaten voor de zorginstelling. De organisatie biedt een breed scala aan producten en oplossingen voor patiëntverplaatsing, hygiëne, desinfectie, medische bedden, therapeutische ligondersteuning en preventie van veneuze trombo-embolie (VTE). Daarnaast biedt zij verschillende diensten, waaronder service, trainingen en assessments. Alle diensten zijn gericht op het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen met beperkte mobiliteit en leeftijd gerelateerde gezondheidsproblemen. Arjo biedt toonaangevende geïntegreerde zorgoplossingen en draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit en efficiency van de zorg. Advies, hulpmiddelen en beheer in de zorgvraag van instellingen maken onderdeel uit van het totale dienstenpakket. De afdeling Dilligent zorgt voor training en begeleiding (onder andere door het maken van protocollen) van het management en personeel voor het veilig en tijdig mobiliseren van cliënten om zodoende letsel te voorkomen. Arjo heeft zijn hoofdkantoor in Malmö, Zweden, maar is wereldwijd actief met producten en diensten die in meer dan 100 landen worden verkocht. De Nederlandse vestiging bevindt zich in Tiel. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die Arjo aanbiedt. Het gesprek vond plaats met mevrouw Heleen Liedorp (marketing en communicatiemanager).

Kwaliteit

Arjo zet sterk in op het ontwikkelen en delen van kennis en vaardigheden, met een breed aanbod aan opleidingen, assessments en webinars. Deze zijn gericht op het verbeteren van de zorgpraktijk en het welzijn van zowel de zorgontvangers als de zorgverleners. Hun initiatieven zoals de Arjo Move Webinar Series en verschillende blogs bieden diepgaande inzichten in de ergonomie in de zorg, het ontwerp van zorgprogramma's met aandacht voor dementie, en het belang van een stimulerende werkomgeving voor het welzijn van bewoners. Arjo heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Deze wordt geborgd door de Quality afdeling van het bedrijf, zowel op internationaal als nationaal niveau. Kwaliteit van de werknemers van Arjo wordt geborgd door de afdeling HR, hiervoor zijn verschillende processen ingericht. De meeste klanten van Arjo zijn openbare instellingen in de acute en langdurige zorg. Arjo heeft vijf adviseurs/trainers in vaste dienst. Incidenteel maakt men gebruik van de expertise van enkele specialisten in de flexibele poule. Deze poule bestaat uit ex-medewerkers van Arjo die allen bekend zijn met de dienstverlening en de voorgeschreven protocollen en procedures. Tijdens reguliere overleggen bespreken de adviseurs/trainers de input uit de markt en nieuwe ontwikkelingen. Ook is er gelegenheid om ervaringen uit te wisselen. Arjo evalueert alle trainingen met zowel deelnemers als opdrachtgevers. De uitkomsten worden gebruikt voor de bewaking en borging van de kwaliteit. Hierop anticipeert men snel door trainingen op deze ontwikkelingen te laten aansluiten. De adviseurs/trainers zijn zelf verantwoordelijk voor het maken van het lesmateriaal. Zowel hulpmiddelen als advies en training sluiten hierdoor nauw aan op de praktijk van de professional. Het pragmatische karakter van cursussen in combinatie met een integrale aanpak zorgt voor een optimale verbinding.

Continuïteit

Met ongeveer 6.500 medewerkers wereldwijd onderstreept Arjo zijn belangrijke rol op de internationale markt van medische hulpmiddelen en oplossingen. Het bedrijf richt zich op het creëren van een veilige, stimulerende werkomgeving en streeft ernaar om te voldoen aan hoge verwachtingen op het gebied van kwaliteit en efficiëntie. Dit engagement wordt onder meer erkend door diverse "Top Employer" awards en certificeringen als "Great Place to Work" in verschillende landen, waaronder Australië, Canada, Frankrijk, Duitsland en Italië. Gezien de permanente zorg voor kwaliteit, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en op basis van de wederom uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de maatwerktrajecten van Arjo voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn uitermate tevreden over de hulpmiddelen en de ondersteuning die Arjo verstrekt. Daarnaast is men van mening dat de organisatie klantvriendelijk en flexibel is. Ook geeft men aan dat de adviseurs inhoudelijk deskundig zijn, didactisch vaardig en dat hun ondersteuning van toegevoegde waarde is. Voorafgaand aan de opleidingen vindt er een uitvoerig voortraject plaats. Hierbij inventariseert men uitgebreid de opleidingsbehoefte. Ook aan de borging en nazorg wordt veel aandacht besteed. Zo wordt er uitvoerig geëvalueerd en staat men open voor feedback. Met behoud van de kwaliteit als uitgangspunt richt Arjo zich op het verder uitbouwen van de dienstverlening met oog voor efficiency, digitalisering en innovatie.

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