

Klanttevredenheidsonderzoek

Ardis Organisatie Ontwikkeling

15-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ardis Organisatie Ontwikkeling 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				20%	80%
Accommodatie②					10%
Natraject③				20%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Negen referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten kennen Ardis al uit een bestaande samenwerking, aanbesteding, aanbeveling of via eerdere trajecten. In het voortraject waarderen zij vooral dat de organisatie hun context goed begrijpt en niet met een standaardaanpak komt. Er wordt meegedacht over inhoud, vorm, doelgroep en budget, waarbij maatwerk steeds als duidelijke kracht naar voren komt. Een respondent zegt: "Ze kwamen niet binnen met een kant-en-klaar programma, maar gingen echt samen met ons zoeken naar wat zou werken." Ook de kennis van sector en organisatie wordt vaak genoemd. Referenten ervaren dat vragen snel worden opgepakt en dat vaste contactpersonen goed bereikbaar zijn. Een geïnterviewde licht toe: "Ze kennen onze sector, geven terug wat zij bij andere organisaties zien en helpen ons daardoor scherper te kijken." Enkele respondenten geven aan dat de samenwerking al lang loopt en daardoor vanzelfsprekend aanvoelt.

Opleidingsprogramma

De afspraken over programma, doelstellingen en kosten worden door referenten als duidelijk ervaren. Veel trajecten bouwen voort op eerdere samenwerking, waardoor het plan soms niet helemaal nieuw hoeft te worden gemaakt, maar vooral wordt aangepast aan de actuele vraag. Een respondent zegt: “Er lag al een basis vanuit eerdere trajecten; die hebben we samen aangepast aan wat nu nodig was.” Ook wordt gewaardeerd dat helder wordt besproken wat wel en niet mogelijk is. De financiële kant roept weinig vragen op en wordt meestal als transparant omschreven. Eén referent benoemt expliciet dat goed werd uitgelegd waarom bepaalde kosten op een bepaalde manier waren opgebouwd. Een ander geeft aan: “De richting was duidelijk en de offerte sloot goed aan bij wat wij wilden bereiken.”

Uitvoering

De uitvoering wordt door alle referenten zeer positief beoordeeld. Vooral de voortdurende afstemming op wat er in de groep en binnen de organisatie speelt, valt daarbij op. Er zijn vaste overlegmomenten en tussentijdse evaluaties, met ruimte om onderdelen aan te passen wanneer de situatie daarom vraagt. Een respondent verwoordt dit als volgt: “Wat uit de groep komt, verdwijnt niet in een la, maar komt terug in de volgende bijeenkomst.” Ook de combinatie van theorie, praktijkopdrachten, intervisie, buddy’s en rollenspellen wordt als sterk ervaren. Meerdere referenten geven aan dat het programma niet alleen leerzaam is, maar ook helpt om het geleerde zelfstandig verder toe te passen. “Ze houden de grote lijn vast, maar blijven tegelijk bijsturen op wat er echt nodig is,” zegt een geïnterviewde. Daarnaast wordt de samenwerking met andere betrokken partijen en stakeholders gewaardeerd. Eén respondent licht toe: “Een gedeelte van de uitvoering deden we met een andere partij. Wat superfijn was, is dat Ardis bereid was om ook met hen te schakelen en samen te werken, ondanks dat zij dat deel van de uitvoering niet zelf verzorgden.”

Opleiders

De trainers worden door alle referenten positief beoordeeld en vormen volgens velen een belangrijk onderdeel van het succes van de trajecten. Zij worden omschreven als deskundig, flexibel en goed in staat om een veilige leeromgeving te creëren. Dat laatste wordt vooral belangrijk gevonden omdat verschillende trajecten raken aan persoonlijke ontwikkeling, gedrag en samenwerking. Een respondent zegt: “Ze zorgden ervoor dat mensen zich veilig genoeg voelden om echt iets van zichzelf te laten zien.” Ook de aansluiting op deelnemers en leerdoelen wordt sterk gewaardeerd. De trainers reageren volgens referenten goed op vragen, passen hun aanpak aan wanneer de groep daarom vraagt en houden tegelijk de lijn van het programma vast. “Ze weten wanneer ze moeten meebewegen en wanneer ze de groep juist weer terug moeten brengen naar de kern,” aldus een geïnterviewde. Daarnaast krijgt men positieve signalen terug van deelnemers zelf, die de trainingen inhoudelijk goed, toegankelijk en prettig gegeven vinden.

Trainingsmateriaal

Het materiaal wordt door alle referenten die hierover iets zeggen positief beoordeeld. Twee referenten hebben minder zicht op dit onderdeel, maar de overige respondenten noemen onder meer opdrachten, leesmateriaal, modellen, e-learning, een klapper met theorie en materialen die gekoppeld zijn aan de eigen organisatie. Sterk is vooral dat het materiaal niet losstaat van de training, maar aansluit op wat deelnemers in hun werk moeten doen. Een respondent zegt: “De opdrachten waren direct verbonden aan wat mensen in de organisatie moesten uitvoeren.” Ook wordt gewaardeerd dat materialen waar nodig worden gecombineerd met het eigen e-learningportaal of bestaande interne middelen. Een andere geïnterviewde vertelt: “Ze maakten een klapper met precies de theorie die voor onze workshop relevant was.” De online leeromgeving en het leesmateriaal worden als duidelijk en gebruiksvriendelijk ervaren. Het materiaal ondersteunt daarmee zowel de voorbereiding als de toepassing na afloop.

Accommodatie

Bijna alle referenten hebben geen zicht op dit onderdeel, omdat de trajecten hoofdzakelijk op de eigen locatie van de opdrachtgever plaatsvinden. Eén referent heeft wel ervaring met locaties die door Ardis zijn geregeld een positieve beoordeling. Deze respondent geeft aan: “Alles was gewoon netjes geregeld en het is ook superfijn dat ze vlak bij ons een locatie konden bieden op het moment dat wij geen ruimtes beschikbaar hebben.”

Natraject

De afronding en opvolging worden positief beoordeeld door de referenten die hier zicht op hebben. Twee referenten geven geen score: bij één loopt het traject nog, terwijl een ander aangeeft dat er nog geen afspraken zijn gemaakt over de borging van het geleerde. In de overige reacties komt naar voren dat evaluatie en doorontwikkeling een vanzelfsprekend onderdeel van de samenwerking zijn. Er wordt gewerkt met eindopdrachten, praktijkopdrachten, reflectiemomenten, terugkomlunches en evaluaties met deelnemers en opdrachtgever. Een respondent zegt: "Verbeterpunten wachten niet tot het einde, maar worden meteen meegenomen in het volgende traject." Ook de koppeling met de organisatiepraktijk wordt gewaardeerd. Een geïnterviewde licht toe: "De training stopt niet bij de bijeenkomst; er wordt steeds gekeken hoe deelnemers het geleerde meenemen naar hun werk." In enkele trajecten groeit bovendien een hechte groep deelnemers, wat volgens referenten bijdraagt aan blijvend positief effect.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve afhandeling wordt door de referenten positief beoordeeld. Veel afstemming verloopt rechtstreeks via trainers of vaste contactpersonen, waardoor de lijnen kort zijn en vragen snel worden opgepakt. Een respondent zegt: "Het is prettig dat je direct met de juiste persoon kunt schakelen en niet eerst langs allerlei loketten hoeft." Ook de bereikbaarheid en snelheid van handelen worden gewaardeerd. Wanneer zich praktische problemen voordoen, worden deze volgens referenten goed en snel opgelost; zo noemt één respondent dat inlogproblemen adequaat zijn opgepakt. Enkele organisaties regelen zelf een deel van de informatievoorziening, waardoor zij minder zicht hebben op de administratieve kant, maar dit leidt niet tot knelpunten. Eén referent geeft aan dat de planning strak is doordat de organisatie drukbezet is. Daar is alle begrip voor, maar het vraagt wel om tijdig plannen wanneer data moeten worden vastgelegd of verplaatst. "Je merkt dat ze druk zijn, maar als er iets speelt, denken ze goed mee om het netjes op te lossen," aldus deze respondent.

Relatiebeheer

Het contact buiten de trainingen om wordt zeer positief ervaren. Referenten beschrijven de relatie als warm, laagdrempelig en persoonlijk. Er is veel ruimte voor informeel overleg, snel bellen, appen of afstemmen met vaste contactpersonen en trainers. Een respondent zegt: "Je kunt gewoon even appen of bellen; het voelt dichtbij en makkelijk." Ook de proactieve houding valt op. Meerdere referenten geven aan dat Ardis zelf contact zoekt om te vragen hoe het gaat en of er nog iets nodig is. Dat maakt dat het contact niet alleen praktisch, maar ook betrokken aanvoelt. Een geïnterviewde verwoordt dit als: "Het is geen afstandelijke samenwerking; ze blijven echt aangehaakt bij wat er bij ons speelt." In sommige trajecten mogen ook teamleden rechtstreeks contact opnemen met adviseurs of trainers, wat als bijzonder prettig wordt ervaren. Juist die openheid maakt het relatiebeheer voor veel respondenten een sterk onderdeel van de samenwerking.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door alle referenten positief beoordeeld. De meeste respondenten vinden de kosten stevig of iets hoger dan bij sommige andere aanbieders, maar zien daar duidelijke kwaliteit tegenover staan. Vooral maatwerk, deskundigheid, professionele betrokkenheid en de inzet van trainingsacteurs worden genoemd als elementen die de prijs rechtvaardigen. Een respondent zegt: "Het blijft een hoop geld, maar juist de acteurs maken het voor deelnemers heel waardevol." Ook de menselijke en professionele betrokkenheid wordt als onderdeel van de kwaliteit gezien. Enkele referenten benadrukken dat Ardis meedenkt over budget en zoekt naar manieren om een traject haalbaar te maken. "We hebben samen gekeken wat wij zelf konden doen om de kosten passend te houden," aldus een geïnterviewde.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In het totaaloordeel spreken referenten zich zeer positief uit over Ardis. Wat vooral naar voren komt, is dat de organisatie niet wordt ervaren als een aanbieder die alleen een training uitvoert, maar als een betrokken partner die meedenkt over ontwikkeling, gedrag en borging in de praktijk. Referenten waarderen de combinatie van maatwerk, persoonlijke aandacht en inhoudelijke scherpste. Een respondent zegt: “Ze leren onze organisatie echt kennen en weten daardoor ook gevoelige, persoonlijke trajecten zorgvuldig te begeleiden.” Ook de kwaliteit van trainers, coaches en adviseurs wordt nadrukkelijk genoemd. Door het brede netwerk van deskundigen kan Ardis volgens referenten goed aansluiten op uiteenlopende vragen en doelgroepen. “Het zijn bevlogen trainers die inhoudelijk sterk zijn en tegelijk goed aanvoelen wat een groep nodig heeft,” aldus een geïnterviewde. Daarnaast wordt de samenwerking als open en constructief ervaren: verbeterpunten kunnen worden besproken en leiden tot verdere afstemming. Juist die combinatie van deskundigheid, betrokkenheid en blijvend meedenken maakt dat meerdere referenten Ardis zien als een partner waarmee zij graag verder bouwen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Ardis Organisatie Ontwikkeling op 15-06-2026.

Algemeen

Ardis staat voor duurzame ontwikkeling van mens, team en organisatie. Als middelgroot organisatieadviesbureau begeleidt Ardis organisaties binnen de (semi-)publieke sector met duurzame en doelgerichte ontwikkeling. Binnen dit domein werkt het bureau op alle lagen, zowel beleid als uitvoering en inspecties. Daarnaast werkt Ardis binnen onderwijsinstellingen met het accent op hoger onderwijs (HBO en universiteiten), de zorg en publiek private samenwerkingsverbanden. Ardis staat voor betrokkenheid, creativiteit en vakmanschap. Trajecten krijgen in co-creatie vorm en bestaan altijd uit maatwerk dat bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelen en -resultaten. Blended learning en gamified learning vormen een belangrijke rol in de aanpak. Interventies op maat zijn creatief en inspirerend.

Kwaliteit

Deskundigheidsbevordering staat bij Ardis hoog in het vaandel. Het team bestaat uit 30 vaste adviseurs en ongeveer 30 freelancers waarvan er een aantal in het verleden zelf bij Ardis heeft gewerkt. Allen zijn sterk aangehaakt bij de organisatie zodat iedereen goed op de hoogte is van nieuwe producten en programma's. Alle adviseurs hebben minimaal een wo-opleiding genoten en beschikken over ruime trainings- en teambegeleidingservaring. Daarnaast is ervaring in het publieke domein een must. Binnen grotere projecten worden meerdere adviseurs betrokken en is er regelmatig projectoverleg. Train-de-trainer trajecten en train-de-procesbegeleider zijn onder meer initiatieven om de expertise te bevorderen. Daarnaast organiseert Ardis zes keer per jaar interne studiedagen en minimaal zes keer per jaar is er een interne bureau-dag waarin elementen als intervisie worden ingezet. Bovendien stelt Ardis budget beschikbaar waarbinnen alle adviseurs zelf een keuze kunnen maken bij het volgen van een opleiding om hun individuele kennis en vaardigheden te verhogen. Ardis houdt nauw contact met de opdrachtgever, bijvoorbeeld door middel van het samenstellen van klankbordgroepen en evaluatierondes. Werken in co-creatie levert het maatwerk waar de organisatie voor staat. Mede dankzij de korte lijnen is er een directe link met de dagelijkse praktijk van de deelnemer die veel eigen casuïstiek kan inbrengen. Daarnaast neemt men zoveel mogelijk actuele ontwikkelingen mee in het hele begeleidingstraject.

Continuïteit

Ardis monitort continu en nauwgezet de markt en de vragen vanuit de opdrachtgevers. De focus voor de komende periode ligt op innovatieve ontwikkelingen (inzet AI, gamification, blended learning) en op accountmanagement. Ardis heeft daarnaast een instrument ontwikkeld dat gericht is op performance management: wat wil een opdrachtgever bereiken en hoe zet de organisatie daar de juiste meetinstrumenten bij in. Het bureau kent een loyale kring van opdrachtgevers die voornamelijk binnen de (semi) overheid en het hoger onderwijs opereren. De hoge kwaliteit van dienstverlening, met name de goede verbinding tussen de inhoud van het werk en het primair proces van de betreffende organisatie en de persoonlijke ontwikkeling die altijd wordt gelegd, de passende interventies in groepen of (management)teams, de goede inhoud van de ontwikkeltrajecten en het maatwerk dat daarin wordt geleverd, en ook de kwaliteit van de trainers/adviseurs worden als sterke punten van het bureau gezien en maakt dat opdrachtgevers al jaren de weg naar Ardis weten te vinden. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode ruim voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, verklaren dat Ardis een professionele organisatie is die niet alleen meedenkt maar vooral ook begrijpt wat de belevingswereld van opdrachtgevers en deelnemers is. Langlopende samenwerkingsverbanden leiden ertoe dat trajecten in co-creatie vorm en inhoud krijgen waardoor de transfer van theorie naar praktijk vloeiend verloopt.

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