

Klanttevredenheidsonderzoek

NHA Opleidingen

12-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NHA Opleidingen 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 E-LEARNING | 3 |
| BEZOEKVERSLAG | 7 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 9 |

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, ondoorgankelijk 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 jaaronzet 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject② | | | 10% | 70% | 10% |
| Opleidingsprogramma | | | 10% | 80% | 10% |
| Inhoud③ | | 10% | 10% | 30% | 10% |
| Opleiders④ | | | | 30% | |
| Leeromgeving⑤ | | 10% | | 40% | |
| Afronding⑥ | | | | 50% | |
| Organisatie en administratie | | 10% | 10% | 60% | 20% |
| Relatiebeheer⑦ | | 10% | 10% | 60% | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | 10% | | 70% | 20% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal⑧ | | | 10% | 70% | 10% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Een referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑧ Een referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van de NHA krijgt overwegend positieve beoordelingen, 80 procent van de scores varieert van tevreden tot zeer tevreden. Respondenten benadrukken verschillende aspecten die bijdragen aan hun positieve ervaring. Referenten geven aan dat ze via diverse kanalen bij het instituut terecht zijn gekomen, waaronder advies van collega's, eerdere ervaringen, en online zoekopdrachten. Een deelnemer zegt: "Ik ben via Google op het instituut gestuit en ze kwamen er hoog naar boven. Het contact verliep soepel vanaf het eerste moment dat ik hen mailde over inschrijvingen." De keuze voor dit specifieke instituut wordt vaak gekoppeld aan eerdere positieve ervaringen of aanbevelingen van collega's. Zo deelt een respondent mee: "Een collega had al ervaring met hen voor taaltrainingen, en dat paste goed bij wat wij nodig hadden voor ons bedrijf." De activiteiten vóór de start van de training, zoals gesprekken met functionarissen of oriëntatieactiviteiten, worden als voldoende en nuttig beschouwd.

Een deelnemer licht toe: “We zijn bij het instituut gekomen via een opleidingsmarkt. Zij boden precies wat wij nodig hadden voor de ontwikkeling van onze medewerkers.” Het contact met medewerkers van het instituut, of dat nu directeuren, accountmanagers of trainers waren, wordt over het algemeen als positief ervaren. Een referent merkt op: “Het contact met onze accountmanager verliep soepel. Onze vragen en behoeften werden snel en efficiënt aangepakt.” Hoewel de meerderheid tevreden is, merkt één respondent op dat het aanvraagproces voor cursussen verbeterd kan worden: “Het zou beter zijn als we niet handmatig hoeven te mailen en daarna zelf moeten navragen of de aanvraag is ontvangen.” Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven.

Opleidingsprogramma

De beoordeling van het opleidingsprogramma en de offertefase bij het instituut is overwegend gunstig, waarbij de meeste reacties uiteenlopen van een tevreden tot een zeer tevreden oordeel. Respondenten geven aan dat het programma goed afgestemd was op hun vragen en wensen. Een deelnemer merkt op: “Alles was duidelijk afgebakend en afgestemd op onze behoeften, wat de effectiviteit van de training ten goede kwam.” De communicatie over de offerte wordt ook als duidelijk en correct ervaren. Een respondent zegt: “De offerte was helemaal duidelijk. Alles was correct aangegeven, wat zorgde voor een helder beeld van de kosten en de inhoud van de training. Informatie over het programma, beoogde resultaten en doelstellingen werd vooraf duidelijk aan de deelnemers gecommuniceerd. Zoals een deelnemer het verwoordt: “We kregen een keurig overzicht met de resultaten van studenten en wat er van de cursus verwacht kon worden.” Over de financiële kant van de zaak en de duidelijkheid van de offerte zijn de meeste respondenten ook tevreden. Een referent deelt mee: “Alles was altijd heel duidelijk voor ons. Zelfs zonder zicht op de inhoud van de training, was het duidelijk wat aangeleverd zou worden en wat de kosten waren.” Ondanks deze overwegend positieve feedback, merkt één persoon op dat er ruimte voor verbetering is: “Het was niet helemaal duidelijk, ik had graag een overzicht gehad.” Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven.

Inhoud

De beoordelingen van de inhoud van de opleidingen variëren, met enkele uitschieters naar lager tevredenheidsniveaus. Enkele referenten hebben geen zicht op de inhoud van het programma. Een van de geïnterviewde is ontevreden en licht toe dat de inhoud van de cursus niet aansloot bij de behoeften van de deelnemer, met name vanwege een taalbarrière: “De inhoud was gewoon niet zo goed omdat het helemaal niet aansloot bij de persoon. Alles was in het Nederlands, inclusief e-learning en handouts, wat niet werkte voor iemand die Nederlands aan het leren was.” Een andere respondent, die een neutrale score geeft, merkt op dat de inhoud voornamelijk schriftelijk en grammaticaal was en niet voldeed aan de verwachtingen voor spreekvaardigheid: “Het was voornamelijk schriftelijk en grammaticaal en niet zozeer gericht op het spreken, wat niet aan mijn verwachtingen voldeed.” De positievere beoordelingen, benadrukken de tevredenheid over de afwisseling tussen praktijk en e-learning en de relevantie van de onderwerpen. Zo zegt een respondent: “Vind het een goed programma, de onderwerpen passen bij het hedendaagse leven,” en een ander voegt toe: “Fijne afwisseling tussen opdrachtjes doen en theorie.” Samenvattend is er een algemene tevredenheid over de inhoud van de opleidingen, maar enkele kritische opmerkingen over taalbarrières en de nadruk op schriftelijke vaardigheden suggereren dat er ruimte is voor verbetering, vooral in het afstemmen van de cursusinhoud op de specifieke behoeften van alle deelnemers.

Opleiders

Bij de beoordeling van de begeleiding van de opleidingen door het instituut is er een beperkte hoeveelheid specifieke feedback beschikbaar, aangezien veel respondenten aangeven geen direct zicht te hebben op dit aspect. Onder degenen die wel een mening kunnen vormen, is de tevredenheid positief. Een referent merkt op: “Het programma geeft goede feedback op de opdrachten die deelnemers doen,” wat wijst op een waardering voor de kwaliteit van de feedback en begeleiding. Andere geven aan dat ze het gevoel hebben dat hun medewerkers duidelijk door het programma worden begeleid omdat er geen vragen of opmerkingen over terug komen en alles helder lijkt. Echter hebben ze zelf de e-learning niet intensief gevolgd om meer details te geven. Omdat er beperkte informatie beschikbaar is van de respondenten die daadwerkelijk ervaring hebben met de begeleiding, ligt de focus voornamelijk op de positieve aspecten die genoemd zijn. De feedback suggereert dat degenen die wel betrokken waren bij de begeleiding, tevreden zijn over de aangeboden ondersteuning en feedback.

Leeromgeving

Bij de beoordeling van de leeromgeving via de website van het instituut, is er een gemengd beeld met enkele kritische kanttekeningen. Vijf respondenten geeft aan geen directe ervaring te hebben met de leeromgeving. Een referent geeft een score van ontevreden en licht toe dat er technische problemen waren met de website, wat het leerproces belemmerde: "Er was een technische fout waardoor de student er steeds uitgegooid werd, en dat probleem is nog niet opgelost." De positievere beoordelingen, met scores van tevreden, wijzen op tevredenheid met de helderheid en actualiteit van de leeromgeving. Zo zegt een geïnterviewde: "Het is duidelijk en de onderwerpen sluiten goed aan. De informatie is actueel en passend," maar voegt toe dat het fijn zou zijn als er reminders vanuit de leeromgeving zouden worden gestuurd. Een andere respondent merkt op dat de e-learningomgeving prima functioneert, maar dat er weinig vernieuwing is: "Het is gewoon prima maar in de jaren dat we bij hun afnemen is er weinig vernieuwing in de digitale leeromgeving dat valt me wel op."

Afronding

Bij de afronding van de training zijn er verschillende reacties, waarbij meerdere respondenten aangeven geen zicht te hebben op dit aspect. De respondenten die wel een mening kunnen vormen, geven een positieve beoordeling. Verschillende referenten geven aan dat de training werd afgerond met een diploma of certificaat, wat over het algemeen positief werd ontvangen. Een deelnemer zegt: "Ja, afgerond met een examen, dat was allemaal goed." Enkele respondenten kunnen geen specifieke feedback geven over de eindevaluatie of natraject activiteiten omdat de training nog niet was afgerond of omdat de afronding zoals het getuigschrift direct naar de medewerkers gaat. De ontvangst van het certificaat of diploma wordt positief ervaren, zoals blijkt uit opmerkingen als: "Afronding met een getuigschrift en certificaat, ze krijgen een mooie doos en dat wordt als heel leuk ervaren," en "Ja, er is een certificaat gestuurd naar de deelnemers, dat was verder prima."

Organisatie en administratie

De beoordeling van de organisatie en administratie van het instituut is grotendeels positief, met de meerderheid van de respondenten die tevredenheid uitdrukken. Er is slechts één respondent die ontevredenheid toont, en een ander die een neutrale houding inneemt. De enige ontevreden respondent, benadrukt problemen met trage reacties en een gebrek aan begrip voor hun specifieke situatie: "Ze laten heel lang op zich wachten om te reageren en hadden ook niet zoveel begrip voor onze situatie en kwamen niet met goede oplossingen." Deze persoon in kwestie had een volledig Nederlandse training ontvangen voor een niet Nederlandssprekend persoon waardoor de training helemaal niet bruikbaar is. Deze situatie staat eerder in dit rapport uitgebreider toelicht. De respondent die een neutrale score geeft, merkt op dat er enkele problemen waren met de facturering: "Alles was op zich wel oké, maar met het sturen van facturen ging het heel langzaam. We kregen eerst een verkeerde factuur en moesten vaak heen en weer mailen om de juiste te krijgen." De overige beoordelingen, die variëren van tevreden tot zeer tevreden, benadrukken aspecten zoals snelle bereikbaarheid, duidelijkheid van informatie en efficiënte probleemoplossing. Een respondent zegt: "Ze zijn heel punctueel, ik heb altijd binnen twee tot drie uur een reactie. Laatst een verkeerd pakket ontvangen en dat losten ze heel snel op." Ondanks de af en toe voorkomende problemen met facturering, wordt de algemene organisatie en administratie als positief ervaren. Zoals een andere respondent aangeeft: "Als we een klacht hebben, zijn ze snel bereikbaar en lossen ze het ook snel op."

Relatiebeheer

De beoordelingen van het relatiebeheer door het instituut tonen een overwegend positieve houding, hoewel er enkele uitzonderingen zijn met een ontevreden en neutrale score. Een respondent uit ontevredenheid: "Ben heel ontevreden over de manier waarop ze met oplossingen kwamen en ook was er weinig begrip of excuses naar ons voor de fout die zij hebben gemaakt. Wij hebben gelijk contact opgenomen met het instituut en ze kwamen totaal niet met een oplossing voor de situatie." Dit is dezelfde situatie die ook in eerdere onderdelen van het rapport is beschreven. Een andere respondent geeft een neutrale score en licht toe: "Ik heb contact met twee personen, een fijne en nette manier van communiceren, maar heel zakelijk. Ik krijg geen nieuwsbrieven, en dat vind ik jammer. Ik zou wel meer up-to-date gehouden willen worden." De overige beoordelingen zijn positief. Deze respondenten benadrukken het prettige en efficiënte contact met het instituut. Zo zegt een deelnemer: "Heel prettig contact en alles loopt vanzelf, alles gaat gewoon goed."

Een respondent met een score van zeer tevreden geeft aan: "Ik heb een vaste contactpersoon waar ik mee spreek, maar soms zijn het ook andere mensen. De communicatie is heel goed en snel, op een prettige manier. Ik ontvang geen nieuwsbrieven, maar dat wil ik ook niet." Samenvattend, terwijl er een enkele uitschieter van ontevredenheid en een neutrale beoordeling is, is de algemene indruk van het relatiebeheer van het instituut positief. De meerderheid van de respondenten waardeert de efficiënte en aangename manier van communiceren, hoewel sommigen aangeven dat ze graag meer proactieve communicatie of updates zouden ontvangen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De beoordelingen van de prijs-kwaliteitverhouding van het opleidingspakket zijn over het algemeen positief, hoewel er één negatieve beoordeling is. Dezelfde respondent die ook op andere onderdelen ontevreden in dit rapport licht toe: "Ik ben echt ontevreden over de geleverde cursus. Als iemand vanuit zijn moedertaal Nederlands moet leren is het onacceptabel dat de hele cursus alleen in Nederlands aangeleverd wordt. De overige beoordelingen, variërend van tevreden tot zeer tevreden, wijzen echter op een hoge tevredenheid met de prijs-kwaliteitverhouding. Respondenten geven aan dat ze de prijs passend of zelfs perfect vinden in verhouding tot wat ze ervoor terugkrijgen. Een respondent met een score van zeer tevreden zegt: "De prijs is perfect," en een ander voegt toe: "Ja, vind het niet heel duur, zeker in vergelijking met anderen aanbieders." Anderen tevreden referenten, beschrijven de prijs-kwaliteitverhouding als 'prima' of 'marktconform'. Een van hen merkt op: "Ja, is marktconform, ik ben er zeker tevreden over." Samenvattend, hoewel er een specifiek geval van ontevredenheid is vanwege een taalkwestie, is de algemene indruk van de prijs-kwaliteitverhouding van het opleidingspakket positief. De meerderheid van de respondenten is tevreden en vindt de prijs gerechtvaardigd gezien de geleverde kwaliteit.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De tevredenheid over de projectuitvoering en samenwerking met het instituut is overwegend hoog, met diverse sterke punten die door de respondenten worden benadrukt. Twee verbeterpunten worden ook genoemd, die waardevolle feedback bieden voor toekomstige verbeteringen. De referent die eerder in dit rapport een ontevreden score geeft wil nog geen eindbeoordeling geven omdat ze nog in gesprek zijn. Hij geeft aan: "Ik ben nog in afwachting van een oplossing, daarom kan ik op dit moment nog geen eindbeoordeling geven." Veel respondenten prijzen de efficiëntie en responsiviteit van het instituut. Een respondent merkt op: "Wat echt opvalt is hun snelle reactie. Geen vraag blijft onbeantwoord, wat de samenwerking soepel en aangenaam maakt." Dit benadrukt de sterke communicatie en klantgerichtheid van het instituut. Een andere sterke kant die genoemd wordt, is de kwaliteit van de opleidingsmaterialen en de manier van lesgeven. Zo zegt een tevreden deelnemer: "De leermaterialen zijn altijd up-to-date en relevant. De trainers zijn deskundig en benaderbaar, wat bijdraagt aan een vruchtbare leerervaring." Ook de aanpak van het instituut in het personaliseren van trainingen wordt gewaardeerd. Een respondent deelt mee: "De manier waarop zij de cursussen afstemmen op onze specifieke behoeften is indrukwekkend. Het voelt alsof elke cursus speciaal voor ons is ontworpen." Ondanks deze positieve aspecten, zijn er enkele verbeterpunten die naar voren komen. Ten eerste wordt de wens uitgesproken voor een gestroomlijnder inschrijvingsproces. Zoals een respondent zegt: "Hoewel we over het algemeen tevreden zijn, zou het inschrijvingsproces efficiënter kunnen. Soms kost het te veel tijd om iedere keer te moeten mailen. Mijn voorkeur zou zijn om dit wellicht te automatiseren." Het tweede verbeterpunt betreft de communicatie rond facturering. Een respondent merkt op: "Een gebied waar verbetering mogelijk is, betreft de facturering. Er zijn momenten geweest waarop er verwarring was over de facturen, wat leidde tot onnodige vertragingen." Dit is voor deze referenten een reden om een neutrale beoordeling te geven. Samenvattend wordt het instituut hoog gewaardeerd om zijn efficiënte en responsieve aanpak, deskundigheid van de trainers, en de op maat gemaakte leermaterialen. Hoewel er ruimte is voor verbetering in de administratieve processen en facturering, is de algemene tevredenheid over de samenwerking met het instituut positief en waarderend.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met NHA Opleidingen op 12-01-2024.

Algemeen

NHA bestaat al langer dan 85 jaar en is een van de grootste opleiders van Nederland als het gaat om thuisstudie. Zij biedt meer dan 600 opleidingen en cursussen in allerlei branches. Van hobbycursussen, beroepsopleidingen en taalcursussen tot vmbo-, havo- en vwo-opleidingen.

NHA doet er alles aan om de thuisstudie met succes af te ronden. Zo worden de vakdocenten doorlopend beoordeeld of zij de ingeleverde opdrachten en vragen van studenten op de juiste wijze van feedback voorzien. Voor diverse opleidingen zijn er praktijkdagen op een centrale plek in Nederland. Bovendien kunnen cursisten op diverse plaatsen in Nederland examen doen.

Speciaal voor cursisten en studenten stelt NHA de digitale leeromgeving Plaza ter beschikking. Via deze digitale leeromgeving onderhoudt de cursist contacten met de studieadviseurs, persoonlijke docenten en medestudenten. Ook worden er examen- en huiswerkopdrachten in gedocumenteerd en dient de omgeving als informatieplatform en mediatheek.

Stimulering en coaching van de studenten gebeurt aan de hand van geautomatiseerde triggers. NHA is bezig met een update om dit systeem van prikkels nog effectiever te maken. Als de geautomatiseerde triggers niet voldoende resultaat opleveren, wordt de cursist gebeld.

De cursist sluit de opleiding af met een getuigschrift of diploma. NHA sluit hierbij zoveel mogelijk aan bij de brancheverenigingen en biedt daarmee een branche-erkend diploma aan.

Kwaliteit

In 85 jaar heeft NHA een enorme onderwijservaring opgebouwd. Deze ervaring komt tot uitdrukking in de solide aanpak van alle ontwikkelde leermiddelen. Uitgangspunt is dat NHA het belang van de student altijd vooropstelt. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de 'niet-geslaagd is lesgeld terug'-garantie en een examengarantie. Bovendien kan er op elk moment worden gestart met een opleiding of cursus en bepaalt de cursist diens eigen studietempo. De cursist heeft drie jaar de tijd het huiswerk in te sturen naar de begeleider. Al het lesmateriaal wordt vijftien dagen op proef toegestuurd.

Alle 600 opleidingen en cursussen worden actueel gehouden door een team van productcoördinatoren. NHA werkt met een grote pool van studieadviseurs, vakdocenten en praktijkdocenten. Zij worden geselecteerd op onderwijservaring en velen van hen zijn al lang voor NHA werkzaam. NHA voert evaluatiegesprekken met de docenten. Ook wordt gemonitord hoe snel de docent ingeleverde opdrachten beoordeelt.

Productaudits, slagingspercentages, klachtenregistratie, retourpercentages en tevredenheidsenquêtes zijn graadmeters voor het meten en borgen van de kwaliteit. Dit alles wordt in een kwaliteitssysteem bijgehouden.

NHA is lid van het NRTO en heeft een ISO-9001 certificering. In het jaar 2023 is de website van NHA gekozen tot de beste Educatie & Opleiding website, waarbij de website wordt geprezen als toegankelijk, prettig in het gebruik en overzichtelijk.

Continuïteit

Jaarlijks kiezen tienduizenden mensen voor de cursussen en opleidingen van NHA. De hoge slagingspercentages bewijzen dat de NHA-onderwijsmethode succesvol is. Uit het recente Cedeo-onderzoek komt naar voren dat klanten kiezen voor NHA met name vanwege de aansprekende opleidingsprogramma's, de vlot verlopende organisatie en de gunstige prijs-kwaliteitsverhouding. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NHA voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NHA bedient diverse grote klanten door voor hen een pakket opleidingen op maat samen te stellen uit hun brede aanbod. Opdrachtgevers die voor een aantal medewerkers opleidingen hebben lopen, beschikken over een dashboard waarop de voortgang van de cursisten zichtbaar is.

NHA beschikt over een bedrijventeam/klantenservice waar drie personen continu bereikbaar zijn voor de zakelijke contacten.

Om de bedrijfsgerichtheid te intensiveren heeft NHA in 2023 een accountmanager aangetrokken.

Deze zal in eerste instantie breed de klanten van NHA benaderen om vervolgens gericht intensiever contact met opdrachtgevers te gaan onderhouden. Op deze manier wil NHA haar klanten en opdrachtgevers vanuit deskundigheid, enthousiasme en ervaring blijvend optimaal bedienen.

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