

Klanttevredenheidsonderzoek

NHA Opleidingen

14-11-2025



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	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, 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		60%	30%
Opleidingsprogramma		10%		70%	20%
Inhoud		10%		80%	10%
Begeleiding②		10%		70%	10%
Leeromgeving				70%	30%
Afronding③				70%	20%
Organisatie en administratie			20%	40%	40%
Relatiebeheer④		10%	20%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op de begeleiding.
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de afronding.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit klantonderzoek naar de e-learningtrajecten van NHA Opleidingen (hierna te noemen NHA) hebben tien referenten deelgenomen. Over het algemeen zijn zij positief over de aanmeldingsprocedure en de keuzevrijheid binnen het cursusaanbod.

Verschillende respondenten geven aan dat de inschrijving vlot en probleemloos verloopt. Eén referent vertelt: "Ik heb via mijn werkgever de mogelijkheid gekregen om een aantal cursussen te volgen via NHA. De inschrijving verliep soepel." Ook anderen waarderen het gemak van online aanmelding en de bekendheid van NHA als opleider. Zoals een geïnterviewde aangeeft: "Ik was specifiek op zoek naar deze opleiding en heb via Google gezocht wie deze aanbiedt. Deze organisatie was voor mij een bekende naam, en dat gaf vertrouwen."

De keuze voor NHA wordt vaak bepaald door het brede aanbod, de flexibiliteit van de trajecten en praktische voordelen. Zo merkt een referent op: “De cursussen worden in meerdere talen aangeboden, en dat is echt een meerwaarde voor onze doelgroep.” Een andere respondent die meerdere opleiders heeft vergeleken, geeft aan dat NHA het beste scoorde op het gebied van voorwaarden, tijdsinvestering en kosten. Voor sommigen is het bovendien onderscheidend dat NHA voldoet aan specifieke eisen, bijvoorbeeld voor het aanbieden van onderwijs binnen de penitentiaire sector.

Toch zijn er ook kanttekeningen. Eén ontevreden referent vertelt: “We hebben online geboekt nadat we zelf hadden uitgezocht welke opleiding we wilden volgen. Omdat het een bekende opleider is, hebben we voor hen gekozen. Toch denk ik dat het verstandig zou zijn als ze vooraf even contact opnemen, bijvoorbeeld via mail of telefoon, om te checken of de opleiding écht past. De informatie over de inhoud van het programma maakt namelijk niet altijd duidelijk voor welke doelgroep het bedoeld is, en of het aansluit bij de verwachtingen. Dat kan teleurstellingen voorkomen.”

Daartegenover staan positieve ervaringen waarbij telefonisch contact als behulpzaam wordt ervaren. Zo nam een referent zelf contact op met NHA om een groep deelnemers tegelijk in te schrijven. Volgens deze respondent werd er goed meegedacht en is alles netjes en vlot geregeld.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten geven aan dat het opleidingsprogramma van NHA helder en goed gestructureerd is. Een geïnterviewde zegt hierover: “Het opleidingsprogramma was vooraf helemaal duidelijk, waardoor ik goed wist wat ik kon verwachten.” Ook andere respondenten bevestigen dit beeld. Zij benadrukken dat het programma op het platform duidelijk is toegelicht en dat de bijbehorende offerte correct en tijdig werd verzonden.

Toch zijn er enkele aandachtspunten. Eén ontevreden referent uit kritiek op de aansluiting van het programma bij de eigen beroepspraktijk: “Het had voor mij geholpen als dat duidelijker in de omschrijving stond vermeld dat deze opleiding toegespitst was op de bouwsector.”

Een andere tevreden respondent geeft aan dat de inhoud van de opleiding in de praktijk afweek van de verwachtingen: “Wat ik kon verwachten van de opleiding was in grote lijnen wel duidelijk. Toch zou ik het prettig vinden als ze de inhoud wat uitgebreider toelichten.”

Daarnaast merkt één opdrachtgever op dat de aansluiting van het programma per opleiding kan verschillen. Bij een specifiek traject was sprake van een duidelijke mismatch, waardoor twee deelnemers voortijdig zijn gestopt. Bij een andere opleiding sloot de inhoud daarentegen juist wél goed aan bij de behoeften van de deelnemers.

Inhoud

De inhoud van de cursussen wordt door veel referenten positief beoordeeld. De modules sluiten volgens hen goed aan bij de praktijk en bieden ruimte om te oefenen. De opleiding wordt als afwisselend ervaren en biedt deelnemers voldoende gelegenheid om aan opdrachten te werken. Toch zijn er ook kritische kanttekeningen. Zo vond een deelnemer de oefenmogelijkheden beperkt: “Ik kreeg bijvoorbeeld maar één oefenexamen, en dat viel me echt tegen.” Deze referent raadt daarnaast aan om vooraf duidelijker aan te geven of het om een basistraining of bijscholing gaat, en welke voorkennis wordt verwacht.

Een andere, ontevreden respondent merkt op dat de inhoud sterk gericht was op de bouwsector, terwijl zij werkzaam is in een kantooromgeving: “Dat voelde soms als een mismatch. Ik zou de organisatie aanraden om de opleiding te splitsen in een versie voor de bouw en een voor kantooromgevingen.”

Ook het theoretisch gehalte roept bij sommigen gemengde reacties op. Een referent had meer diepgang verwacht, ondanks waardering voor de afwisseling in het programma.

Tot slot geeft een contactpersoon aan dat er in het lesmateriaal nog spel- en taalfouten voorkomen, wat door haar als storend wordt ervaren.

Begeleiding

De ervaringen met de begeleiding binnen de opleidingen van NHA zijn overwegend positief, al verschilt het per deelnemer in hoeverre er daadwerkelijk gebruik van wordt gemaakt. Een referent merkt hierover op: "De begeleiding moeten we zelf aanvragen. Ik raad dat zeker aan, want dat maakt het leerproces prettiger."

Meerdere respondenten geven aan dat er duidelijke feedback wordt gegeven op het ingeleverde huiswerk en dat er snel wordt gereageerd. Een deelnemer zegt: "Ik heb regelmatig contact gehad met mijn begeleider. Elke keer als ik een opdracht inleverde, kreeg ik duidelijke en goede feedback."

Ook anderen ervaren de begeleiding als stimulerend: "Er wordt huiswerk ingestuurd en daar komt snel reactie op terug. Dat werkt heel motiverend voor de deelnemers. Ze vinden dat echt fijn. Wel is het belangrijk dat de begeleiders aan de privacy-eis van ons voldoen en daar moet NHA alert op zijn."

Toch zijn er ook kritische geluiden. Eén ontevreden respondent vindt de begeleiding "erg zakelijk, algemeen en vrij globaal", en heeft daardoor weinig toegevoegde waarde ervaren. Daarnaast wordt benoemd dat de feedback soms erg beknopt is: "Kort en krachtig, misschien iets té kort."

Niet alle deelnemers maken actief gebruik van de begeleidingsmogelijkheden.

Leeromgeving

De leeromgeving van NHA wordt door de referenten als overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en prettig in gebruik ervaren. Deelnemers vinden de structuur duidelijk en de navigatie intuïtief. Een referent merkt op: "De leeromgeving vond ik prettig en overzichtelijk. Daarnaast ontving ik een boekje met alle opdrachten." Ook anderen geven aan dat alles makkelijk te vinden is en dat het platform technisch goed functioneert.

De combinatie van digitale en fysieke leermiddelen wordt positief ontvangen. Naast toegang tot de online leeromgeving ontvangen deelnemers ook leerboeken. In sommige gevallen wordt aanvullende uitleg per e-mail verstrekt, bijvoorbeeld bij nieuwe onderdelen van het platform.

Contactpersonen en begeleiders waarderen dat zij de voortgang van deelnemers kunnen volgen via een dashboard. In een enkel geval moest hiervoor zelf actief toegang worden aangevraagd, maar dit werd na verzoek snel geregeld.

Een referent vertelt: "De leeromgeving is prettig. De tekst kan worden voorgelezen, het spreektempo is aanpasbaar en vragen worden goed uitgelegd. Het is een fijne tool. Technisch gezien is het uploaden van huiswerk soms nog lastig, maar dat is bekend - de extra privacyregels spelen daarin ook een rol." Dezelfde referent merkt op dat de nieuwste versie van de leeromgeving minder arbeidsintensief is voor hem als contactpersoon, doordat deelnemers zelfstandiger kunnen werken.

Afronding

De afronding van de opleidingen bij NHA wordt door de referenten positief tot zeer positief beoordeeld. Eén respondent heeft de opleiding nog niet afgerond. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat of diploma. Dat is voor velen een waardevolle bekroning. Eén deelnemer zegt hierover: "Ik heb de cursus afgerond en vond het erg leuk om te doen. Wat ik geleerd heb, kan ik nu ook goed toepassen bij mijn kinderen."

Meerdere respondenten noemen de feestelijke attentie als een onverwacht maar gewaardeerd extraatje. Een referent merkt op: "Dat was echt een leuke verrassing!" Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het certificaat en attentie niet standaard inbegrepen is bij de cursusprijs. Een deelnemer geeft aan: "Ik vond het jammer dat ik extra moest betalen. Dat had wat mij betreft gewoon bij de prijs inbegrepen mogen zijn."

De inhoudelijke opbrengst van de cursus wordt regelmatig benoemd. Een deelnemer vertelt dat zij nu veel beter op de hoogte is van wet- en regelgeving rond arbeidsomstandigheden, en merkt dat zij in haar werk kritischer is geworden. In dit geval was er geen eindtoets, maar moest de deelnemer gemiddeld een 5,5 halen op alle huiswerkopdrachten om het certificaat te behalen.

Niet alle trajecten worden afgesloten met een evaluatie of eindgesprek. Sommige organisaties evalueren alleen op jaarniveau en niet per deelnemer. De afronding kan bovendien per traject verschillen: via een bewijs van deelname, een interne toets of een extern examen. Externe toetsing blijkt voor penitentiaire inrichtingen lastig te organiseren.

Organisatie en administratie

De organisatie en administratieve afhandeling van de opleidingen bij NHA worden door de referenten wisselend ervaren. De volgende positieve punten komen naar voren. Inschrijvingen verlopen vlot, het lesmateriaal wordt snel toegestuurd en vragen worden doorgaans snel beantwoord. Een referent geeft aan: “De organisatie en administratie zijn heel goed op orde. Als ik een vraag stel, krijg ik vaak dezelfde dag nog antwoord.”

Ook anderen bevestigen dat zij snel en adequaat zijn geholpen. Eén referent zegt hierover: “In eerste instantie dacht ik nog: dit is vast wat lastiger omdat zij zo’n grote opleidingsinstantie zijn. Maar dat was totaal niet het geval.” Zelfs zonder veel contact wordt de organisatie als soepel werkend ervaren: “De administratie verliep snel en soepel. De inschrijving was online geregeld, en ook het lesmateriaal kwam snel binnen.”

Daarnaast wordt het meedenken van de organisatie gewaardeerd. Eén respondent stelt: “Ze reageren snel en adequaat.” De meeste referenten hebben het gevoel dat ze op een laagdrempelige manier contact kunnen opnemen, en dat er professioneel wordt gecommuniceerd.

Toch zijn er ook enkele kanttekeningen. Een neutrale respondent merkt op dat het jammer is dat voor het certificaat extra kosten worden gerekend. Eén referent is expliciet ontevreden over de klantbenadering: “De klantenservice vond ik persoonlijk niet vriendelijk. Ik vond de communicatie erg kortaf en weinig behulpzaam.”

Relatiebeheer

De ervaringen met relatiebeheer bij NHA lopen eveneens uiteen. Enkele referenten geven aan tevreden te zijn over het contact en de informatievoorziening. Een respondent merkt op: “Ik heb een vaste contactpersoon voor deze doelgroep, en dat werkt heel prettig. De communicatie is vlot en professioneel.” Ook anderen noemen dat zij goed op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen en dat het contact laagdrempelig is: “De lijntjes zijn kort.”

Toch zijn er ook referenten die het contact als beperkt of onpersoonlijk ervaren. Eén respondent geeft een neutrale score en vertelt: “Ik ontvang wel nieuwsbrieven per mail, maar ik zou het fijn vinden als er iets meer persoonlijk contact of opvolging zou zijn.” Een ander is ontevreden: “De informatie voelt vaak heel algemeen. Ik krijg promoties zoals ‘tweede studie gratis’ terwijl ik net een tweede studie heb gevolgd. Het zou helpen als ze meer inspelen op mijn situatie.”

Sommige referenten geven aan dat ze weinig tot geen relatiebeheer ervaren, maar daar ook geen behoefte aan hebben: “Als ik iets wil weten, benader ik ze zelf.” Een ander met een neutrale score vindt de frequentie van e-mails acceptabel: “Sommige berichten zijn overbodig, andere houden me juist goed op de hoogte.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding van NHA als goed. De opleidingen worden als betaalbaar ervaren, zeker in verhouding tot het lesmateriaal en de behaalde resultaten. Eén referent zegt: “Niet duur, zeker vergeleken met andere aanbieders.” Een ander noemt het “een sterke onderwijsvorm, met de mogelijkheid om een erkend diploma te behalen.”

Ook waardeert een respondent dat zij een korting ontvangen als bedrijf. Een enkeling geeft aan dat de prijs “lastig te beoordelen” is, maar overwegend wordt het aanbod als passend ervaren.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meeste referenten zijn tevreden over de totale projectuitvoering en de samenwerking met NHA. De lesstof wordt als relevant en leerzaam ervaren, de e-learningomgeving als toegankelijk en ondersteunend. Een deelnemer zegt hierover: "Ik kreeg voldoende opdrachten, heb veel geleerd, en zou deze cursus zeker aanbevelen aan anderen." Ook anderen delen deze positieve indruk en noemen de flexibiliteit, het uitgebreide cursusaanbod en de klantgerichte houding van NHA als sterke punten.

Meerdere respondenten geven aan dat zij NHA inmiddels aanbevelen aan anderen, ook als er tijdens het traject verbeterpunten waren. Zo zegt een neutrale respondent: "Ik ben deels tevreden en deels ontevreden. Toch heb ik de opleiding al aangeraden, want ik heb er wel degelijk veel van opgestoken."

Tegelijkertijd worden er enkele kritische geluiden gedeeld. Met name de begeleiding en de klantenservice worden door sommigen als te zakelijk of onvoldoende persoonlijk ervaren. Ook de extra kosten voor het certificaat en de beperkte afstemming van sommige opleidingen op specifieke doelgroepen worden genoemd als aandachtspunten.

Bij samenwerkingen met specifieke doelgroepen, zoals in penitentiaire omgevingen, wordt NHA gewaardeerd om haar meedenkende houding en aanpassingsvermogen.

Samenvattend is het beeld over de samenwerking met NHA positief. De organisatie levert een inhoudelijk sterk en toegankelijk opleidingsaanbod, dat bijdraagt aan ontwikkeling en motivatie van deelnemers. Enkele structurele verbeterpunten in communicatie, begeleiding en doelgroepgerichtheid kunnen zorgen voor een nog sterker totaalplaatje.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met NHA Opleidingen op 14-11-2025.

Algemeen

NHA is een van de grootste opleiders van Nederland als het gaat om thuisstudie en dit jaar viert NHA het 90-jarig bestaan! Het familiebedrijf biedt meer dan 600 opleidingen en cursussen in velerlei branches: van beroepsopleidingen via hobbycursussen en taalcursussen tot vmbo-, havo- en vwo-opleidingen. De missie van de opleider is dat iedereen een training kan volgen. Meer dan 500 vakdocenten zorgen voor begeleiding en feedback. Voor diverse opleidingen zijn er praktijkdagen op een centrale plek in Nederland. Bovendien kunnen cursisten op diverse plaatsen in Nederland examen doen.

Voor de cursisten en studenten stelt NHA de digitale leeromgeving Plaza ter beschikking. Op dit platform onderhouden de cursisten contact met de studieadviseurs, persoonlijke docenten en medestudenten. Ook worden er examen- en huiswerkopdrachten in gedocumenteerd en fungeert de omgeving als informatieplatform en mediatheek. NHA doet er alles aan om deelnemers de thuisstudie met succes te laten doorlopen en af te ronden. De studenten worden op basis van geautomatiseerde triggers gecoacht met tips, signalen en herinneringen. Als deze geautomatiseerde triggers niet voldoende resultaat opleveren, neemt NHA telefonisch contact op met de student. 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. Bij het succesvol afronden van een opleiding ontvangt de student een felicitatiepakket.

Kwaliteit

Kwaliteit heeft bij NHA alle aandacht. 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. De docenten zijn vakmensen die enthousiast zijn over hun vak en over lesgeven. Voorwaarde is dat zij beschikken over de actuele kennis van het vak. Een begeleidingsteam van NHA staat borg voor de kwaliteit van de docenten. Bovendien worden de vakdocenten doorlopend beoordeeld of zij de ingeleverde opdrachten en vragen van studenten op tijd en op de juiste wijze van feedback voorzien.

In 90 jaar heeft NHA een enorme onderwijservaring opgebouwd. Hierbij zet de opleider het belang van de student altijd voorop. 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 het 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. Productaudits, slagingspercentages, klachtenregistratie en tevredenheidsenquêtes zijn graadmeters voor de kwaliteit. Zo zijn recent de tevredenheid in de praktijk van de deelnemers en de tevredenheid over de begeleiders onderzocht. Hieruit kwamen mooie resultaten. Tot slot is NHA lid van het NRTO en heeft de opleider een ISO-9001 certificering.

Continuïteit

Jaarlijks kiezen tienduizenden mensen voor de cursussen en opleidingen van NHA. De hoge slagingspercentages bewijzen dat de NHA-onderwijsmethode succesvol is. NHA blijft als aanbieder actueel door voortdurend nieuwe opleidingen te ontwikkelen, zo'n 50 per jaar. Input daarvoor komt uit vragen gesteld bij de Klantenservice, uit gegevens over het digitale zoekgedrag en wensen geuit door bedrijven en organisaties die opleidingen bij NHA afnemen.

NHA blijft het leerplatform Plaza verbeteren om dit steeds beter af te stemmen op de actuele eisen van de gebruikers. Zo is een AI-studiekeuzetest toegevoegd.

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 voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

NHA biedt diverse grote klanten maatwerk door uit het brede NHA-aanbod een pakket opleidingen op maat samen te stellen. Ook kunnen klanten een abonnement nemen waarbij hun medewerkers onbeperkt NHA-opleidingen kunnen volgen. 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 Klantenservice waar drie personen continu bereikbaar zijn voor de zakelijke contacten. Ook zet NHA de komende tijd stevig in op relatiebeheer door de Manager Corporate Learning Solutions, die hiervoor speciaal is aangetrokken. Op deze manier wil NHA de klanten en opdrachtgevers blijvend van dienst zijn vanuit deskundigheid, enthousiasme en jarenlange ervaring.

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