

# KWALITEIT, KLANTTEVREDENHEID EN KLACHTENREGELING

## Kwaliteit en klanttevredenheid

HBO Drechtsteden heeft kwaliteit van het onderwijs en dienstverlening hoog in het vaandel staan. De kwaliteit van het onderwijs dient zich te vertalen in het beter functioneren van de manager of medewerker die een opleidingstraject heeft gedaan. Immers dan is er sprake van effectiviteit en is er voldaan aan een belangrijke voorwaarde tot klanttevredenheid. Daarom stellen we hoge eisen aan de kwaliteit van docenten, leslocaties en lesmateriaal. We stellen eveneens hoge eisen aan onze informatievoorziening en afhandeling van vragen. U hebt recht op een adequate afhandeling van uw vragen. Dat betekent dat we snel na binnenkomst van uw vraag beoordelen welke medewerker of afdeling uw vraag dient te beantwoorden. U ontvangt binnen twee werkdagen een antwoord. Neem voor vragen contact op met de studentenadministratie, [info@hbodrechtsteden.nl](mailto:info@hbodrechtsteden.nl) of telefonisch 088 6572657/ 078-657 2762

## Evaluaties

HBO Drechtsteden hecht veel waarde aan uw mening om de klanttevredenheid te borgen. Daarom vragen we uw medewerking om tijdens en na de opleiding een korte vragenlijst in te vullen. Dat helpt ons de kwaliteit van het onderwijs en de dienstverlening telkens te optimaliseren. Na verwerking van de gegevens ontvangt u van HBO Drechtsteden een terugkoppeling van de resultaten.

## Klachtenregeling

HBO Drechtsteden hecht veel waarde aan de kwaliteit van onderwijs en examinering. Toch kunnen er dingen mis gaan. We gaan er vanuit dat die zaken eerst worden besproken met de betrokken docent(en). In de meeste gevallen komen we er dan wel uit. Het gebeurt ook wel eens dat een probleem niet voldoende is afgehandeld of opgelost. Voor die situaties kent HBO Drechtsteden een klachtenregeling.

HBO Drechtsteden kent een aparte procedures voor klachten over:

- Toetsing en examinering (bv over de beoordeling van een tentamen)
- Onderwijs en dienstverlening (bv over de kwaliteit van het onderwijs of de betaling van het collegegeld)
- Het gedrag van een medewerker

## PROCEDURE KLACHTEN OVER TOETSING EN EXAMINERING

Bij de examencommissie van uw opleiding kunt u terecht met een klacht over een tentamen of examen. In de paragraaf Contactgegevens aan het einde van dit document vindt u de contactgegevens van de examencommissie.

In de Onderwijs- en examenregeling (OER) van uw opleiding staat hoe u een klacht kunt indienen. Bent u niet tevreden met het besluit van de examencommissie? Dan kunt u na ontvangst van het besluit een beroepschrift indienen bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

## PROCEDURE KLACHTEN OVER HET ONDERWIJS OF DE DIENSTVERLENING

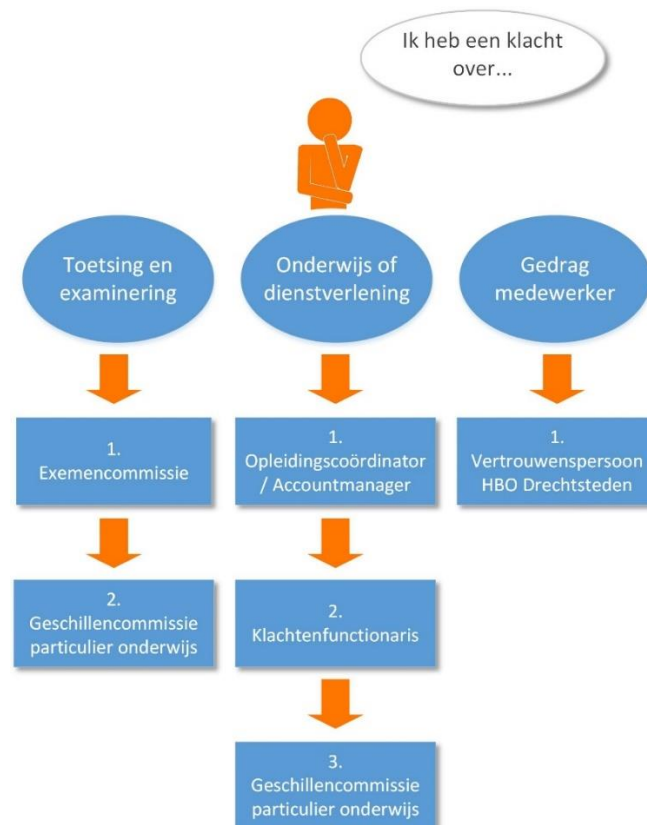
- Indien u een klacht heeft over een opleiding of cursus die u volgt, neemt u contact op met de studentenadministratie, [info@hbodrechtsteden.nl](mailto:info@hbodrechtsteden.nl)
- of telefonisch 088 6572657. U dient de klacht in bij opleidingscoördinator van uw opleiding (voor studenten) of bij de accountmanager van HBO Drechtsteden (voor cursisten).
- U ontvangt binnen twee werkdagen een reactie over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld en wat u mag verwachten.
- Alvorens HBO Drechtsteden over de afhandeling van de klacht een beslissing neemt, stelt zij de student/cursist in de gelegenheid te worden gehoord.
- Afhankelijk van de klacht wordt er binnen één tot vier weken na indiening een beslissing genomen. Wanneer u een spoedeisend belang heeft, kunt u een gemotiveerd verzoek indienen voor een kortere beslistermijn. De directie van HBO Drechtsteden beslist of sprake is van een spoedeisend belang.
- Als u het niet eens bent over de afhandeling van de klacht, kunt u binnen zes weken na bekendmaking van de beslissing een beroep indienen bij de klachtenfunctionaris van HBO Drechtsteden.
- Mocht de afhandeling van de klacht voor de student/ cursist onbevredigend zijn, dan wordt verwezen naar de Landelijke geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

## PROCEDURE KLACHTEN OVER GEDRAG MEDEWERKERS

Indien u een klacht heeft over het gedrag van een medewerker van HBO Drechtsteden dan kunt u dit bespreken met een van de vertrouwenspersonen van HBO Drechtsteden. De vertrouwenspersoon kan eventueel vragen beantwoorden over het indienen van een klacht.

## DE STAPPEN

In de figuur hieronder worden de verschillende stappen voor het indienen van een klacht weergegeven.



## CONTACTGEGEVENS

- Examencommissies HBO Drechtsteden  
E-mail: [examencommissie@hbodrechtsteden.nl](mailto:examencommissie@hbodrechtsteden.nl)
- Klachtenfunctionaris HBO Drechtsteden  
Naam: Kees Verburg  
E-mail: [klachten@hbodrechtsteden.nl](mailto:klachten@hbodrechtsteden.nl)
- Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen  
<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/>
- Vertrouwenspersonen HBO Drechtsteden voor **studenten**  
Namen:  
Hanneke Bahlman (**intern** – HBO Drechtsteden): [hbahlman@hbodrechtsteden.nl](mailto:hbahlman@hbodrechtsteden.nl)  
Dennis Zaal (**intern** – HBO Drechtsteden): [dzaal@hbodrechtsteden.nl](mailto:dzaal@hbodrechtsteden.nl)  
Mary Callenfeld (**extern** contactpersoon): [vertrouwenspersoon@hbodrechtsteden.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hbodrechtsteden.nl)
- Vertrouwenspersoon HBO Drechtsteden voor **medewerkers**  
Naam: Mary Callenfeld (**extern** contactpersoon)  
E-mail: [vertrouwenspersoon@hbodrechtsteden.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hbodrechtsteden.nl)

### Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden die HBO Drechtsteden hanteert zijn de voorwaarden die door de overkoepelende brancheorganisatie NRTO zijn vastgesteld.

[Klik hier](#) voor de Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen.

[Klik hier](#) voor de Algemene Voorwaarden Beroep en Bedrijf voor Training en Opleiding.

### HBO Drechtsteden is lid van NRTO



De Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). is de overkoepelende brancheorganisatie voor alle particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland en heeft een belangrijke rol bij het op de agenda zetten van particulier opleiden in Nederland. De NRTO is een vanzelfsprekende gesprekspartner voor politiek, ministeries, onderwijspartijen, maatschappelijke organisaties en de media.

[Klik hier](#) voor Gedragscodes leden NRTO.

[Klik hier](#) voor Algemene voorwaarden leden NRTO.