



Kwaliteitshandboek – Hospitality in de Zorg (HIDZ)

1. Inleiding

Hospitality in de Zorg (HIDZ) levert trainingen en cursussen op het gebied van communicatieve vaardigheden en professionalisering van teams. Kwaliteit, transparantie en klantgerichtheid staan hierbij centraal.

In dit kwaliteitshandboek beschrijft HIDZ hoe de kwaliteit van haar dienstverlening wordt gewaarborgd, geëvalueerd en continu verbeterd, conform de richtlijnen van het CRKBO (Centraal Register Kort Beroepsonderwijs).

2. Doelstelling

HIDZ streeft naar:

- het leveren van kwalitatief hoogwaardige en praktijkgerichte trainingen;
- het realiseren van hoge klanttevredenheid;
- transparante en professionele dienstverlening;
- continue verbetering van processen en inhoud.

3. Organisatie en verantwoordelijkheden

De eigenaar van HIDZ is eindverantwoordelijk voor:

- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de inhoud en ontwikkeling van trainingen;
- de inzet en beoordeling van trainers.

Trainers zijn verantwoordelijk voor:

- het professioneel uitvoeren van trainingen;
- het afstemmen van inhoud op de doelgroep;
- het signaleren van verbeterpunten.

4. Informatieverstrekking

- Alle informatie (mondeling en schriftelijk) is juist, volledig en actueel.
- Communicatie richting klanten is helder en begrijpelijk.
- HIDZ zorgt ervoor dat minimaal één verantwoordelijke volledig op de hoogte is van de inhoud en organisatie van iedere training.

Via de website en/of offertes wordt ten minste de volgende informatie verstrekt:

- naam en inhoud van de training;
- doelgroep en instapniveau;



- duur en studiebelasting;
- doelstellingen van de training;
- eventuele certificering;
- kosten en betalingsvoorwaarden;
- annuleringsvoorwaarden;
- klachtenprocedure (zoals beschreven in de klachtenregeling).

5. Werving en reclame

- HIDZ hanteert eerlijke en transparante communicatie in alle uitingen.
- Er worden geen onrealistische resultaten beloofd.
- HIDZ onthoudt zich van misleidende of vergelijkende uitingen richting andere opleiders.

6. Trainers en kwaliteit van uitvoering

- HIDZ werkt uitsluitend met gekwalificeerde en ervaren trainers.
- Trainers worden geïnformeerd over werkwijze, inhoud en kwaliteitsnormen.
- HIDZ bewaakt zowel didactische als vakinhoudelijke kwaliteit.

7. Uitvoering van trainingen

HIDZ waarborgt kwaliteit door:

- heldere afstemming met opdrachtgever vooraf;
- praktijkgerichte en interactieve werkvormen;
- actueel en passend lesmateriaal;
- aandacht voor leerdoelen en toepasbaarheid.

8. Studiebegeleiding en bereikbaarheid

- HIDZ is bereikbaar voor vragen via e-mail en telefoon.
- Vragen van administratieve of inhoudelijke aard worden binnen **2 werkdagen** beantwoord.
- Indien meer tijd nodig is, ontvangt de klant binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met indicatie van afhandeling.

9. Werkprocessen en administratie

- HIDZ voert een zorgvuldige en actuele administratie van deelnemers en opdrachten.
- Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld conform AVG.
- Klanten kunnen desgewenst inzage krijgen in relevante gegevens.
- Eventuele terugbetalingen worden binnen **6 weken** afgehandeld.



10. Evaluatie en klanttevredenheid

- Na afloop van trainingen worden evaluaties uitgevoerd onder deelnemers en/of opdrachtgevers.
- Trainers worden hierin meegenomen.
- Resultaten worden geanalyseerd en gebruikt voor verbetering van toekomstige trainingen.

11. Klachtenprocedure

- HIDZ beschikt over een klachtenregeling die openbaar beschikbaar is via de website.
- Klachten kunnen mondeling off schriftelijk worden ingediend.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- Klachten worden binnen 5 werkdagen bevestigd en binnen 4 **weken** afgehandeld.
- Indien afhandeling langer duurt, wordt de klager binnen deze termijn geïnformeerd met een toelichting en nieuwe termijn.
- Indien nodig kan een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De uitspraak hiervan is bindend.
- Klachten en afhandeling worden geregistreerd en minimaal **2 jaar** bewaard.

12. Continue verbetering

HIDZ werkt structureel aan kwaliteitsverbetering door:

- analyse van evaluaties en klachten;
- reflectie op uitgevoerde trainingen;
- doorontwikkeling van lesmateriaal;
- professionalisering van trainers.

13. Documentatie en borging

- Evaluaties, klachten en verbeteracties worden vastgelegd.
- Procedures worden bewaakt en waar nodig aangepast.
- Dit kwaliteitshandboek wordt periodiek geëvalueerd en geactualiseerd.

14. Toegankelijkheid

Dit kwaliteitshandboek is openbaar en beschikbaar via de website van HIDZ.



15. Slotbepaling

HIDZ streeft naar transparantie, betrouwbaarheid en hoge kwaliteit in al haar dienstverlening. Dit handboek vormt de basis voor het dagelijks handelen en wordt continu doorontwikkeld.