

## Kwaliteitshandvesten

Een kwaliteitshandvest is een garantieverklaring, waarin een overheidsorgaan of een openbare instelling haar klanten een bepaalde kwaliteit toezegt. In zo'n handvest legt de organisatie normen en afspraken met zijn cliënten als kwaliteitsbeginselen vast voor de dienstverlening die men de burger, student of maatschappij wilt bieden. Voor een onderwijsinstelling praten we dan bijvoorbeeld over:

- duidelijk gecommuniceerde normen die de instelling voor zijn cursussen wil hanteren,
- openheid van de organisatie, d.w.z. een kleine afstand tussen studenten en staf,
- duidelijke en voor iedereen begrijpelijke studie-informatie en cursusmateriaal,
- keuze aan studiemateriaal op het juiste niveau,
- geen discriminatie bij toelating en examens, e.d.
- bereikbaarheid gericht op de student (aansluitend op vervoersmogelijkheden, spreek-uur buiten schooltijd, etc)
- een betrouwbare uitleg in of een goed werkende klachtenprocedure voor gevallen wanneer de instelling onvoldoende heeft gefunctioneerd.

Indien niet aan deze toezeggingen wordt voldaan, dient de organisatie de klant een bepaalde tegenprestatie (tegenwoordiging, schadeloosstelling) te leveren.

De organisatie stelt zelf de normen vast, binnen de taken die haar door wet en regelgeving zijn gesteld. Om door de burger, student of maatschappij gebruikt te kunnen worden, moeten deze normen voldoende bekend worden gemaakt bij het publiek. Voor het onderwijs valt te denken aan publicatie in en verspreiding van een schoolgids. Universiteiten in Engeland zetten hun Charters ook op Internet.

Het begrip komt men in de literatuur ook wel tegen als 'tevredenheidsgaranties'.

### **English:**

Charters are commitments to service in the British quality world, documents in which a public body promises a service standard to the citizen, student or patient. A Charter sets out his rights and the standards of service a customer can expect to receive, but also the conditions under which the services are available.

## Literatuur

Noordhoek, Peter. *Britse voorbeelden voor Nederlandse verhoudingen. Van next steps naar verzelfstandiging, van Citizen's Charter naar kwaliteitshandvesten* .- Beleidsanalyse, nr 9, 1994, p. 14-21

---

## Meer informatie? / More information?



web: <http://www.informedian.nl>

e-mail: [info@informedian.nl](mailto:info@informedian.nl)

---

Downloadpagina = <http://www.informedian.nl/pubs/pubs.html>

Uitgave: 31 januari 1998 - rev 30 maart 1999