

TUSSENRAPPORT

NHL-Helpdeskbot

NHL
HOGESCHOOL

NHL Hogeschool
Rengerslaan 10
8917 DD Leeuwarden
T: 058 251 2345
E: info@nhl.nl



INHOUDSOPGAVE - 1

Titelblad

1. Inhoudsopgave	1
2. Verklarende woordenlijst	2
3. Inleiding.....	3
3.1 Probleembeschrijving	3
3.2 Doelstelling.....	3
3.2.1 Primaire doelstelling	3
3.2.2 Secundaire doelstellingen.....	3
3.3 Vraagstelling	4
3.3.1 Hoofdvraag	4
3.3.2 Deelvragen.....	4
3.4 Onderzoeksmethode	4
3.5 Leeswijzer	4
4. Resultaten.....	5
4.1 Gestelde vragen aspirant-studenten NHL Hogeschool	5
4.1.1 De vragen per categorie.....	5
4.2 De antwoorden op gestelde vragen van aspirant-studenten NHL Hogeschool	7
4.2.1 De antwoorden per vraag.....	7
4.3 Geen antwoord	14
4.3.1 Alternatieven	14
4.4 Het effect op de klantenservice	15
4.5 Het financiële voordeel.....	15
5. Conclusies	5
4. Aanbevelingen	5
7.1 Actief testen	17
7.2 Vervolgonderzoeken	17
7.2.1 Effect op de klantenservice	17
7.2.2 Financieel voordeel	17

Literatuur

VERKLARENDE WOORDENLIJST – 2

In dit hoofdstuk worden de begrippen uitgelegd ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport. Het is een opsomming van alle begrippen die voor de lezer niet direct duidelijk zijn.

Begrip	Definitie/verklaring
Leerling	Een persoon die zijn of haar havodiploma gehaald of bijna gehaald heeft.
Inschrijfprocedure	Alles wat komt kijken bij het proces van inschrijven aan de NHL Hogeschool. Hiermee wordt ook DUO, DigiD en het aanmelden voor een studentenreisproduct bedoeld.
Telegram	Een berichtendienst tussen verschillende digitale platformen (pc, tablet, smartphone) ter vervanging van sms'en beschikbaar voor zowel IOS (Apple producten) als Android.
Bot	Een computerprogramma dat op een autonome manier taken kan uitvoeren die normaal door mensen uitgevoerd worden. In dit geval beantwoordt deze bot de vragen in plaats van een werknemer van de NHL Hogeschool

INLEIDING - 3

3.1 Probleembeschrijving

Elk jaar zijn er leerlingen van de havo die het diploma gehaald hebben of in het examenjaar zitten en uitzoeken welke opleiding ze willen volgen en waar. Op het moment dat zij een opleiding gekozen hebben en besloten hebben op welke hogeschool ze deze opleiding willen volgen moet er van alles geregeld worden om in september of februari te starten aan de opleiding. Het proces van inschrijven, aanvragen van studiefinanciering, toelatingstesten, regels en eisen, aanvragen studentenreisproduct et cetera is een ingewikkeld proces en roept vragen op bij leerlingen of de ouders van deze leerlingen.

Omdat klantenservice voor elke organisatie geld kost en deze service geen geld oplevert is het een uitdaging de kosten te beperken en toch de klantenservice professioneel en klantvriendelijk te houden. De grootste kostenpost van klantenservice is daarbij het personeel. Om dit te verkleinen is het logisch om op het personeel te bezuinigen. Dat betekent dat er voor het personeel een alternatief moet komen die de vragen van klanten beantwoordt om professionele klantenservice te kunnen bieden en de klantvriendelijkheid van de organisatie te behouden. Dit geldt ook voor een organisatie als de NHL Hogeschool.

Als alternatief is daarom bedacht om het personeel van de klantenservice te vervangen door de NHL-Helpdeskbot. Deze bot is in staat om vragen van gebruikers te lezen en op die vragen passend antwoord te geven. Op deze manier kunnen leerlingen of ouders de informatie krijgen die ze willen zonder dat er personeel nodig is.

3.2 Doelstelling

3.2.1 Primaire doelstelling

Het programmeren van een NHL-Helpdeskbot in Telegram die gestelde vragen over de gehele inschrijfprocedure aan de NHL van leerlingen en/of ouders automatisch en passend beantwoordt.

3.2.2 Secundaire doelstellingen

- Het verlagen van de kosten van de klantenservice van de NHL Hogeschool. Daaronder valt receptie, bureau inschrijving en studentenloket.
- 1 plek creëren waar vragen gesteld worden met betrekking tot de gehele inschrijvingsprocedure om student te worden bij NHL Hogeschool.
- Een correct werkende NHL-Helpdeskbot die op pc, tablet als smartphone functioneert.

3.3 **Vraagstelling**

3.3.1 Hoofdvraag

In hoeverre kan de NHL-Helpdeskbot de vragen die gaan over de gehele inschrijvingsprocedure aan de NHL Hogeschool van leerlingen en/of ouders automatisch en passend beantwoorden?

3.3.2 Deelvragen:

- Waar lopen leerlingen tegen aan in de inschrijvingsprocedure bij de NHL om student te kunnen worden van de NHL?
- Wat zijn mogelijke antwoorden die passen bij de vragen van leerlingen over de inschrijvingsprocedure bij de NHL?
- Wat moeten leerlingen doen als de NHL-Helpdeskbot het antwoord op de gestelde vraag niet weet?
- Heeft de NHL-Helpdeskbot een positief of negatief effect op de klantenservice van de NHL?
- Wat is het financiële voordeel in euro's van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van klantenservice personeel?

3.4 **Onderzoeksmethode**

Dit onderzoek wordt uitgevoerd op basis van kwalitatief praktijkgericht onderzoek. Er is contact gelegd met het studentenloket van de NHL Hogeschool en het personeel zal geïnterviewd worden. Naast deze informatie worden er ook bronnen gezocht op het internet. Dit wordt samengevoegd en geïmplementeerd in de software van de NHL-Helpdeskbot.

3.5 **Leeswijzer**

De opbouw van dit rapport ziet er als volgt uit. In hoofdstuk 1 is de inhoudsopgave uitgewerkt. In hoofdstuk 2 worden onduidelijk begrippen verklaard. In hoofdstuk 3 wordt het rapport ingeleid en wordt het probleem de vraagstelling en de doelen van dit onderzoek verklaard. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek beschreven die onderverdeeld is in paragrafen. In paragraaf 4.1 wordt beschreven waar leerlingen tegen aan lopen bij de inschrijfprocedure aan de NHL Hogeschool. In paragraaf 4.2 worden gevonden antwoorden op mogelijke vragen van leerlingen weergegeven. In paragraaf 4.3 wordt er beschreven wat er gebeurt als de NHL-Helpdeskbot geen antwoord weet op de vraag van een leerling of ouder/verzorger. In paragraaf 4.4 wordt het effect van de NHL-Helpdeskbot op de klantenservice beschreven. In paragraaf 4.5 wordt het financiële voordeel beschreven van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van het personeel. In hoofdstuk 5 worden de conclusies beschreven die antwoord geeft op de hoofdvraag. In hoofdstuk 6 worden de aanbevelingen geschreven die de NHL Hogeschool kan toepassen op basis van dit onderzoek.

RESULTATEN - 4

4.1 Gestelde vragen aspirant-studenten NHL Hogeschool

Om antwoord te kunnen geven op de deelvraag: Waar lopen leerlingen tegen aan in de inschrijvingsprocedure bij de NHL om student te kunnen worden van de NHL? Is er onderzoek gedaan naar vragen die aspirant-studenten aan de NHL Hogeschool stellen. Er is een afspraak gemaakt met het Studentenloket en het Studieadviescentrum van de NHL-Hogeschool. Ook zijn de websites van ISO (z.j.), Studielink (z.j.), Studentenloket (z.j.) en Bureau Inschrijving (z.j.) geraadpleegd voor algemene vragen die aspirant-studenten hebben.

4.1.1 De vragen per categorie

Aanmelden bij een opleiding
<ul style="list-style-type: none"> • Kan ik me na een negatief BSA nog aanmelden voor een andere studie? • Wanneer zijn de open dagen op de verschillende instellingen? • Hoe meld ik me aan voor een studie? • Waar moet ik bij het aanmelden allemaal op letten • Wat is een studiebijsluiter? • Wanneer moet ik mij uiterlijk aanmelden voor een opleiding? • Wat gebeurt er als ik mij te laat aanmeld? • Hoe verplicht zijn de studiekeuzeactiviteiten? • Wat als ik na 1 mei beslis om een andere studie te willen gaan volgen? • Wanneer moet ik me aanmelden voor een tweede keuze naast een studie met loting of selectie?
De ov-kaart/studentenreisproduct
<ul style="list-style-type: none"> • Hoe stop ik mijn studenten-ov? • Heb ik als mbo 'er recht op studenten-ov onder 18 jaar? • Heb ik recht op studenten-ov onder 18 jaar? • Wanneer moet ik mijn Ov-studentenkaart stopzetten?

Vragen specifiek aan de NHL Hogeschool gesteld (studentenloket, z.j.)**Inschrijven**

- Voor wanneer moet ik me inschrijven?
- Ik heb een verkeerde vooropleiding toegevoegd. Hoe kan ik deze wijzigen?
- Hoe kan ik mijn inschrijvingsverzoek wijzigen?
- Ik heb al een account in Studielink, maar ik ben mijn gebruikersnaam en wachtwoord vergeten. Wat kan ik nu doen?
- Ben ik verplicht gebruik te maken van DigiD?
- Hoe kan ik een adreswijziging doorgeven?
- Wanneer krijg ik een bewijs van inschrijving?

Toelating

- Ik heb geen toelaatbaar diploma. Kan ik toch worden toegelaten bij de NHL
- Hoe kan ik me aanmelden voor het 21+ toelatingsonderzoek?

Betaling

- Hoe moet ik de betaalwijze via Studielink doorgeven?
- Hoeveel collegegeld moet ik betalen?
- Voor wanneer moet ik het collegegeld betalen?
- Kan ik in termijnen betalen?
- Wanneer wordt het collegegeld afgeschreven?
- Hoe kan ik aangeven dat iemand anders betaalt?

Inloggegevens NHL en NHL kaart

- Ik heb een inschrijvingsverzoek ingediend via Studielink. Wanneer en op welke wijze krijg ik mijn inloggegevens van de NHL?
- Ik heb nog geen NHL-kaart. Hoe kan ik deze aanvragen?

4.2 De antwoorden op gestelde vragen van aspirant-studenten NHL Hogeschool

Wat zijn mogelijke antwoorden die passen bij de vragen van leerlingen over de inschrijvingsprocedure bij de NHL? Voor elke gestelde vraag in paragraaf 5.1.1 zijn de antwoorden opgezocht. De antwoorden zijn gevonden op de websites van ISO (z.j.), Studielink (z.j.), Studentenloket (z.j.) en Bureau Inschrijving (z.j.). Onderstaand wordt per vraag het antwoord gegeven.

4.2.1 De antwoorden per vraag

Vragen over aanmelden bij een opleiding

Kan ik me na een negatief BSA nog aanmelden voor een andere studie?

Als je pas na 1 mei een negatief bindend studieadvies (BSA) hebt gekregen dan behoud je het recht op toelating tot een andere opleiding (alleen geen opleidingen met loting of selectie). De opleiding kan je wel verplichten mee te doen aan de studiekeuzecheck. Meld je daarom zo snel mogelijk aan bij de opleiding van je keuze.

Wanneer zijn de open dagen op de verschillende instellingen?

Alle hogescholen en universiteiten houden open dagen. Daar ontvang je informatie over verschillende studies. Open dagen zijn goed ter oriëntatie en om een eerste indruk te krijgen. Een actueel overzicht van alle open dagen vind je hier(http://www.studiekeuze123.nl/open_dagen/).

Hoe meld ik me aan voor een studie?

1. Inschrijven voor je opleiding in Studielink tot en met 1 mei. Vraag hiervoor een DigiD code aan. Let op, dit kan 5 dagen duren!

Als je een opleiding wilt gaan volgen met decentrale selectie: kijk voor de aanmeldingsdeadline op de website van jouw instelling.

Als je een opleiding wilt gaan volgen met centrale selectie (loting): meld je in Studielink aan tot en met 15 mei.

2. Inschrijven voor de studiekeuzecheck bij jouw instelling(en) (dit mag voor één lotingstudie en maximaal drie andere opleidingen). De check kan verschillende vormen hebben zoals proef studeren en/of een studiekeuzegesprek. Je instelling kan je verplichten de studiekeuzecheck te volgen. Meer informatie over de studiekeuzecheck vind je bij de instellingen. Hou de informatie van je opleiding(en) in de gaten voor aanmeldingsdeadlines.

3. Inschrijven bij mijn DUO voor je studiefinanciering (lening, aanvullende beurs, Ov-kaart). Let op, ook hier heb je je DigiD code nodig.

4. Wil je hierna toch een andere studie kiezen? Dan kan dat tot 1 september. Dit toelatingsrecht geldt niet als je je ná 1 mei voor het eerst aanmeldt en wanneer je niet de studiekeuzecheck

hebt gedaan als die voor de opleiding van jouw keuze verplicht is. Heb je je later aangemeld, dan beslist de opleiding over toelating.

Waar moet ik bij het aanmelden allemaal op letten?

Om toegang te krijgen tot de centrale loting of decentrale loting moet je op tijd je aanmelding bij studielink hebben ingediend. Voor iedere andere opleiding moet je aanmelding vóór 1 mei hebben ingediend. Denk eraan dat je hiervoor een geldig DigiD met sms-functie voor nodig hebt (het duurt minimaal 5 dagen om die aan te vragen). Wanneer je dit hebt gedaan heb je recht op een studiekeuzeactiviteit en een studiekeuzeadvies. Je kunt bij de instelling waar je je hebt ingeschreven aanmelden voor deze zogenoemde studiekeuzecheck. In totaal mag je bij drie opleidingen, eventueel bij verschillende onderwijsinstellingen, de studiekeuzecheck doen. De studiekeuzecheck is gratis en kan door de instelling verplicht worden gesteld.

Wat is een studiebijsluiter?

De studiebijsluiter is een middel waarmee je snel een beeld kunt krijgen van opleidingen ze eenvoudig kunt vergelijken. Je vindt er informatie in over een aantal standaard kenmerken waaronder studententevredenheid, aantallen eerstejaars, studierendement en arbeidsmarktperspectief. Je vindt de studiebijsluiter bij de opleidingsinformatie van de instellingen zelf, online en gedeeltelijk in folders. Daarnaast zijn ze te vinden op www.studiekeuze123.nl.

Wanneer moet ik mij uiterlijk aanmelden voor een opleiding?

De uiterlijke aanmeldingsdatum hangt af van de soort bachelor die je wilt gaan volgen. Wanneer je mee wilt loten voor een opleiding in de centrale loting moet je je uiterlijk vóór 15 mei inschrijven via studielink. Wanneer je mee wilt doen aan een decentrale selectie moet je je vaak al eerder aanmelden. Deze informatie kun je vinden bij de onderwijsinstelling. Voor iedere andere bacheloropleiding moet je je vóór 1 mei aanmelden bij studielink, om je toelatingsrecht te behouden.

Wat gebeurt er als ik mij te laat aanmeld?

Als je te laat bent met de aanmelding voor centrale loting of decentrale selectie dan mag je hier niet meer aan deelnemen. Als je laat bent met de aanmelding voor iedere andere bacheloropleiding (dus ná 1 mei) dan verlies je zowel het recht op studiekeuzeactiviteiten als het toelatingsrecht. Als student ben je dan nog wel 'toelaatbaar'. Dit betekent dat de instelling mag beslissing of ze je wel of niet aannemen.

Hoe verplicht zijn de studiekeuzeactiviteiten?

De instelling waar jij je bij hebt ingeschreven kan de studiekeuzeactiviteit verplicht stellen. Indien je niet aanwezig bent bij de (verplichte) studiekeuzeactiviteiten kan je je toelatingsrecht verliezen en bepaald de instelling of je al dan niet mag beginnen aan de opleiding. Iedere instelling heeft echter wel een hardheidsclausule. Deze kan verschillen per instelling en het is dan ook verstandig dit voor jouw instelling na te gaan. Wanneer je vindt dat je een geldige

reden voor afwezigheid hebt terwijl de onderwijsinstelling anders oordeelt, kun je hiertegen bezwaar maken.

Wat als ik na 1 mei beslis om een andere studie te willen gaan volgen?

Als je je vóór 1 mei voor een bachelor hebt aangemeld, dan behoud je het toelatingsrecht ook voor opleidingen waarvoor je je na 1 mei aanmeldt. Zo hebben nog de mogelijkheid om – bijvoorbeeld naar aanleiding van een negatief advies van de opleiding waarvoor je je vóór 1 mei had aangemeld, of een uitloting – nog je keuze bij te stellen. Hou er wel rekening mee dat je je toelatingsrecht van je nieuwe keuze kunt verliezen als de opleiding een studiekeuze verplicht stelt en je daar zonder goede reden niet aan mee kunt doen.

Wanneer moet ik me aanmelden voor een tweede keuze naast een studie met loting of selectie?

Als je je voor 1 mei aanmeldt voor een opleiding, behoud je het toelatingsrecht ook voor opleidingen waarvoor je je daarna aanmeldt – bijvoorbeeld omdat je bent uitgeloot voor de opleiding van je voorkeur. De uiterste aanmelddatum voor studies met een numerus fixus is alleen later, namelijk op 15 mei. Zorg er dus voor dat je je voor een opleiding inschrijft voor 1 mei zodat je later nog van studie kunt veranderen. Hou er ook rekening mee dat je je toelatingsrecht van je nieuwe keuze kunt verliezen als de opleiding een studiekeuze verplicht stelt en je daar zonder goede reden niet aan mee kunt doen.

Vragen over de Ov-Kaart.

Hoe stop ik mijn studenten-ov?

Zet je studentenreisproduct stop bij een ov-automaat. Controleer na een week of het stopzetten is gelukt door in te loggen op Mijn DUO. Voor meer informatie over het stopzetten van het studenten-ov en hulp bij problemen met het stopzetten kun je hier terecht.

Heb ik als mbo 'er recht op studenten-ov onder 18 jaar?

Mbo'ers die jonger zijn dan 18 jaar krijgen vanaf september 2017 recht op een studenten-ov. Het ISO is de landelijke vertegenwoordiger van studenten uit het hoger onderwijs. Met vragen over studeren in het mbo kun je terecht bij het JOB, de vertegenwoordiger van MBO studenten. Hier vind je hun contactgegevens: <http://www.jobmbo.nl/>

Heb ik recht op studenten-OV onder 18 jaar?

In het hoger onderwijs is er geen minimumleeftijd voor het ontvangen van studiefinanciering. Als je nog geen 18 bent als je begint met studeren krijg je recht op studiefinanciering (lening, studenten-ov en evt. aanvullende beurs) per het eerste kwartaal nadat je opleiding begint, dit is 1 oktober. Dit geldt ook als je per 1 september met een opleiding begint en 18 jaar wordt tussen 1 juli en 1 september. Tot die tijd ontvangen je ouders nog kinderbijslag voor jou. Daarna vervalt het recht op kinderbijslag. Omdat dit eigenlijk een onwenselijke situatie is,

verandert de regeling per 1 september 2017. Vanaf dan kunnen studenten onder de 18 jaar direct vanaf de start studiefinanciering ontvangen.

Wanneer moet ik mijn Ov-studentenkaart stopzetten?

Voor het stopzetten van je Ov-studentenkaart moet je langs een ophaalautomaat. Doe dit uiterlijk op de 5e werkdag van de maand dat je hier geen recht meer op hebt. Dit geldt niet alleen voor mensen die zich hebben uitgeschreven voor hun studie maar ook als je al langer dan de nominale studieduur + 1 jaar van de Ov-studentenkaart gebruikt maakt. Het niet tijdig stopzetten van de Ov-studentenkaart levert een boete van €97,- per twee weken op. Vanaf twee dagen (maar wel binnen drie maanden) na het opzeggen van je Ov-studentenkaart kun je een gratis Dal Voordeel abonnement of €50,- korting op een ander NS-abonnement naar keuze aanvragen. De prestatieregeling blijft bestaan voor de aanvullende beurs en de Ov-studentenkaart. Je zult dus (nog steeds) binnen tien jaar je diploma moeten halen om de kosten van deze twee 'producten' om te laten zetten in een gift.

Inschrijven

Voor wanneer moet ik me inschrijven?

Je moet in Studielink inloggen met je DigiD. Hierna kun je direct een verzoek tot inschrijving doen. Als je dit vóór 1 mei doet, heb je het recht om je studiekeuze te veranderen. Je mag je dan tot 1 september nog voor een andere studie inschrijven. Als NHL Hogeschool jouw gegevens heeft ontvangen, ontvang je automatisch bericht van ons.

Ik heb een verkeerde vooropleiding toegevoegd. Hoe kan ik deze wijzigen?

Betreft het een opleiding die automatisch door DUO in Studielink is gezet, neem dan contact op met de school waar je de vooropleiding hebt gevolgd (bijvoorbeeld je middelbare school). Zij dienen ervoor te zorgen dat jouw vooropleiding, en eventuele diploma juist aan DUO worden doorgegeven. Een havo- of vwo-certificaat dat door DUO in Studielink wordt geregistreerd krijgt als (verwachte) diplomadatum 31-12-2099 mee. Deze verkeerde datum heeft géén invloed op jouw toelaatbaarheid en je hoeft geen actie te ondernemen wanneer dit bij jou het geval is. Gaat het om een vooropleiding die je zelf hebt toegevoegd en kun je hem niet meer wijzigen in Studielink? Neem dan contact op met de hogeschool of universiteit waar je een verzoek tot inschrijving hebt gedaan.

Hoe kan ik mijn inschrijvingsverzoek wijzigen?

Je kunt geen gegevens wijzigen in het verzoek zelf. Wil je iets wijzigen aan het verzoek dan moet je deze intrekken en een nieuw (juist) verzoek indienen. LET OP: controleer eerst of je opnieuw een verzoek kunt indienen in verband met mogelijke aanmelddeadlines. Ga in je Studielink account op <Mijn Studielink pagina> naar <Mijn opleidingen>. Klik op het kruisje achter de opleiding die je wilt wijzigen en bevestig dat je het verzoek wilt intrekken. Selecteer de link <Nieuwe inschrijving toevoegen> zichtbaar bij <Mijn opleidingen>. Vul je juiste opleiding gegevens in op het formulier <Verzoek tot inschrijving> en bevestig de gegevens. Je

verzoek wordt verstuurd en in behandeling genomen door de hogeschool of universiteit van je keuze. Op <Mijn Studielink pagina> kun je via <Mijn ontvangen berichten> en via <Mijn opleidingen (Status)> de voortgang van je verzoek in de gaten houden. Kom je er met behulp van de VRAAGbaak niet uit? Dan kan jouw (toekomstige) hogeschool of universiteit je verder helpen.

[Ik heb al een account in Studielink, maar ik ben mijn gebruikersnaam en wachtwoord vergeten. Wat kan ik nu doen?](#)

Zijn je gegevens bekend in Studielink dan kun je op de volgende wijze je gebruikersnaam en wachtwoord opvragen. Ga naar www.studielink.nl en selecteer de button <Inloggen via Studielink>. Vervolgens kies je voor de link <Gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten (bestaand account)>. Vul hier je gegevens in. Het e-mailadres moet overeenkomen met het in Studielink bekende e-mailadres. Je gebruikersnaam en wachtwoord worden in twee afzonderlijke e-mails naar je e-mailadres verstuurd. Met deze nieuwe set inloggegevens kun je via de button <Inloggen via Studielink> inloggen op Studielink. Let op: Kun je niet meer bij het e-mailadres, ben je je e-mailadres kwijt of weet je niet meer welk e-mailadres in je Studielink account staat, neem dan contact op met je hogeschool of universiteit voor verdere instructies.

[Ben ik verplicht gebruik te maken van DigiD?](#)

Heb je een officieel Nederlands woonadres en een BurgerServiceNummer (BSN), dan is het mogelijk om een DigiD aan te vragen en ben je voor het inloggen op Studielink, verplicht hiervan gebruik te maken.

[Hoe kan ik een adreswijziging doorgeven?](#)

Je kunt niet altijd zelf je officiële woonadres aanpassen in Studielink. Controleer als volgt of je je woonadres zelf kunt wijzigen: Ga via <Mijn Studielink Pagina> naar <Mijn gegevens> en selecteer de link <wijzigen officiële woonadres>. Voer je nieuwe adres in en bevestig deze. Je nieuwe officiële woonadres wordt doorgegeven aan de hogeschool of universiteit. Heb je niet de mogelijkheid om het adres te wijzigen kijk dan of je persoonsgegevens zijn geverifieerd door middel van controle bij de Basisregistratie personen (BRP, voorheen GBA). Ga onder <Mijn gegevens> naar <Wijzigen persoonsgegevens>. Staat er onder <Verificatiegegevens> bij legitimatiemiddel "BRP", dan hoef je niets te doen. Je adreswijziging zal automatisch worden doorgegeven aan Studielink, nadat je deze hebt gewijzigd bij de gemeente. Neem in de volgende gevallen contact op met je hogeschool of universiteit voor verdere instructies:

- Er zijn geen verificatiegegevens bekend
- Legitimatiemiddel 'Hogeschool of universiteit'
- Je hebt een geheim adres
- Je bent verhuisd van een Nederlands adres naar het buitenland

Let op: Ben je verhuisd en wil je de post van de hogeschool of universiteit op een ander adres ontvangen, pas dan je correspondentieadres aan.

Wanneer krijg ik een bewijs van inschrijving?

Een bewijs van inschrijving kun je bij je hogeschool of universiteit aanvragen zodra je volledig bent ingeschreven.

Toelating

Ik heb geen toelaatbaar diploma. Kan ik toch worden toegelaten bij de NHL?

Ja, mits je 21 bent. Dan kun je namelijk de toelatingsonderzoek toets doen. De 21+ toelatingstoetsen van alle opleidingen (uitgezonderd de Social Work opleidingen) bestaan uit drie toetsen, te weten Nederlands, Engels en een derde vak. Het derde vak is door de opleiding gekozen uit een aantal algemene havo-eindexamenvakken. Klik hier voor de lijst met derde vakken voor de verschillende opleidingen.

Hoe kan ik me aanmelden voor het 21+ toelatingsonderzoek?

Je kunt je voor het toelatingsonderzoek aanmelden via het aanmeldformulier. (<https://www.nhl.nl/praktische-zaken/voldoe-je-aan-de-toelatingseisen/aanmelden/toelatingsexamen21plus>). Controleer de tijdsindeling van de toetsdag hieronder voor je je aanmeldt, zodat je weet welke tijden beschikbaar zijn. Aanmelding kan tot maximaal twee weken voor de toets datum. Ter voorbereiding op de te maken toets, vind je hier de bijbehorende stof.

Betaling

Hoe moet ik de betaalwijze via Studielink doorgeven?

Je krijg een bericht van Studielink, op studielink.nl. Daarin kun je je betaalwijze doorgeven. Voor meer informatie kijk op: <https://www.nhl.nl/praktische-zaken/het-betalen-van-collegegeld>

Hoeveel collegegeld moet ik betalen?

Het wettelijk collegegeld is voor de voltijdse opleidingen vastgesteld door de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en bedraagt voor het studiejaar 2016-2017 € 1.984.

Voor wanneer moet ik het collegegeld betalen?

Als je kiest voor betaling ineens, dan wordt het collegegeld eind september in één keer afgeschreven.

Kan ik in termijnen betalen?

Ja dat kan, de afschrijving gebeurt dan in negen termijnen, dan wordt elke maand (september t/m mei) een negende deel van het collegegeld afgeschreven. Bij de eerste termijn worden € 24 administratiekosten in rekening gebracht. De afschrijvingen vinden rond de 24ste van elke maand plaats.

Wanneer wordt het collegegeld afgeschreven?

Rond de 24^e van elke maan, als je het in termijnen betaald. Als je het in één keer betaald, dan is het eind september.

Hoe kan ik aangeven dat iemand anders betaalt?

Om digitaal te machtigen via Studielink moet je in het bezit zijn van een DigiD. De betaling is dus persoonsgebonden. Dit betekent ook dat een werkgever of uitkerende instantie het collegegeld niet rechtstreeks aan NHL Hogeschool kan betalen: je moet als student met de digitale machtiging betalen. Zodra dit is gebeurd kun je een declaratieverklaring opvragen waarmee je bij je werkgever of uitkerende instantie het collegegeld kunt declareren. De declaratieverklaring kun je online aanvragen.

Inloggegevens NHL en NHL kaart

[Ik heb een inschrijvingsverzoek ingediend via Studielink. Wanneer en op welke wijze krijg ik mijn inloggegevens van de NHL?](#)

Vanaf juni ontvang je bericht over je NHL-account. In dit bericht staat een link waarmee je je gebruikersnaam en wachtwoord kunt bevestigen. Met het NHL-account kun je alvast kennismaken met de diverse systemen binnen NHL Hogeschool.

[Ik heb nog geen NHL-kaart. Hoe kan ik deze aanvragen?](#)

Vanaf juli ontvang je een pasfotoformulier voor de NHL-kaart. Nadat je je pasfoto op dit formulier hebt geplakt, moet je het formulier terugsturen in de bijgaande retourenvelop. Daarna wordt voor jou een NHL-kaart aangemaakt. Deze krijg je toegezonden op het correspondentieadres dat wij van je hebben. Houd rekening met een verwerkingsduur van 3 weken. De eerste NHL-kaarten worden verzonden vanaf halverwege augustus.

4.3 Geen antwoord

Omdat de NHL-Helpdeskbot nieuw is en er gaandeweg het gebruik altijd onverwachte vragen gesteld kunnen worden is het belangrijk dat de bot ook alternatieven biedt wanneer het geen antwoord kan genereren op de gestelde vraag van een aspirant-NHL student. Onderstaand wordt daarom de deelvraag: Wat moeten leerlingen doen als de NHL-Helpdeskbot het antwoord op de gestelde vraag niet weet? Behandeld.

4.3.1 Alternatieven

Wanneer de NHL-Helpdeskbot het antwoord niet weet kan er contact opgenomen worden met drie verschillende afdelingen van de NHL Hogeschool:

1. Bureau Inschrijving
2. Studentenloket
3. Studie-en adviescentrum

Bureau inschrijving

Bureau Inschrijving is ingericht als backoffice en voert de studentenadministratie. Zij verzorgen de jaarlijkse in- en uitschrijving van studenten en de inning en teruggave van collegegelden. Verder spelen zij een belangrijke rol bij de afgifte van getuigschriften. Het Informatiecentrum is ons eerste aanspreekpunt. Hier kun je terecht met al je vragen over studieoriëntatie, opleidingen, toelating, inschrijven en studiefinanciering. Ook voor het maken van een afspraak met een van de studentendecanen neem je contact op met het Informatiecentrum. Zij zijn elke werkdag van 09:00 tot 17:00 uur geopend. In de vakanties gelden andere openingstijden. Het Informatiecentrum is eenvoudig te bereiken via infocentrum@nhl.nl of 058 - 251 1888. Heb je een vraag voor Bureau Inschrijving? Stuur dan een e-mail naar bur.inschrijving@nhl.nl.

Studentenloket

Bij het NHL Studentloket kun je als student terecht voor al je vragen over studie gerelateerde zaken. Denk aan informatie over roosterwijzigingen of de bereikbaarheid van je docent. Daar waar het NHL Studentloket geen antwoord kan geven op je vraag, word je direct en correct doorverwezen naar de juiste persoon of afdeling. Ze zijn ook via e-mail studentloket@nhl.nl en telefoon 058 251 van ma t/m do: 8.00-10.00 uur en vr: 8.00-17.00 uur te bereiken.

Studie-en adviescentrum

Het studieadviescentrum is er voor de studenten die opleidingsadvies nodig hebben. Zij maken dan een afspraak met de student en helpen de student met het kiezen van de juiste opleiding wanneer deze niet weet wat hij moet doen. Ook helpt het studieadviescentrum aspirant studenten met hun studiekeuze. Ze zijn geopend van ma t/m vr 9.00-17.00 uur en bereikbaar via telefoon 058 251 1888 en e-mail studieadvies@nhl.nl.

4.4 Het effect op de klantenservice

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gezocht op de deelvraag: Heeft de NHL-Helpdeskbot een positief of negatief effect op de klantenservice van de NHL?

Het is de bedoeling dat de NHL-Helpdeskbot de responsiviteit van de klantenservice verbeterd. Omdat de NHL-Helpdeskbot niet voor persoonlijk contact zorgt kan het zijn dat dit negatief uitpakt voor de tevredenheid van de klanten over de klantenservice van de NHL. Het is ook mogelijk dat de tevredenheid over de klantenservice van de NHL stijgt onder de klanten doordat deze altijd bereikbaar is en per direct reageert op gestelde vragen.

Om dit goed te kunnen bepalen is het van belang dat er een tevredenheidsonderzoek gedaan wordt onder de gebruikers van de klantenservice van de NHL (waaronder de NHL-Helpdeskbot ook valt). Dit kan pas gedaan worden, wanneer de NHL-Helpdeskbot actief in gebruik genomen wordt door de NHL. Op dit moment kan er daarom geconcludeerd worden dat de NHL-Helpdeskbot nog niet actief in gebruik is, er daarom nog geen tevredenheidsonderzoek is gedaan en het dus nog onduidelijk is of de NHL-Helpdeskbot een positief of negatief effect heeft op de klantenservice van de NHL.

4.5 Het financiële voordeel

Dit hoofdstuk probeert antwoord te geven op de vraag: Wat is het financiële voordeel in euro's van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van klantenservice personeel?

Doordat de NHL-Helpdeskbot in staat is om de werkzaamheden van het personeel van de klantenservice over te nemen is het aannemelijk om te zeggen dat de NHL-Helpdeskbot financieel voordelig is voor de NHL, er kan namelijk bezuinigd worden op het salaris van het personeel wat altijd de grootste kostenpost is van een bedrijf. Dit kan echter niet geconcludeerd worden aangezien de NHL-Helpdeskbot nog niet actief is. Op het moment dat het actief is kan er onderzocht worden of de NHL-Helpdeskbot daadwerkelijk al het personeel kan overnemen, hoeveel het kost om de bot te onderhouden en hoe die kosten zich verhouden tegenover de nu bestaande kosten die gemaakt worden voor de klantenservice van de NHL. Als dat onderzoek positief uitpakt voor de NHL-Helpdeskbot dan kan er geconcludeerd worden dat de NHL-Helpdeskbot inderdaad financieel voordelig is voor de NHL en kan het voordelige bedrag in euro's worden uitgedrukt.

Conclusies – 5

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag:

“In hoeverre kan de NHL-Helpdeskbot de vragen die gaan over de gehele inschrijvingsprocedure aan de NHL Hogeschool van leerlingen en/of ouders automatisch en passend beantwoorden?”

En worden er overige conclusies getrokken uit de resultaten van dit onderzoek.

Er kan geconcludeerd worden dat de NHL-Helpdeskbot goed de vragen kan beantwoorden die gaan over de inschrijvingsprocedure aan de NHL Hogeschool. Dit kan doordat de NHL-Helpdeskbot voorzien is van heel veel vragen die gesteld zouden kunnen worden en daarbij de mogelijke antwoorden in zijn database heeft zitten, maar is het ook mogelijk dat de NHL-Helpdeskbot niet altijd alle vragen direct kan beantwoorden. Wel worden de vragen die niet beantwoord zijn opgeslagen en kan er door de admin van de NHL-Helpdeskbot de vraag geïmplementeerd worden met daarbij het passende antwoord zodat de NHL-Helpdeskbot in het vervolg wel het antwoord weet op de vraag.

Ook kan er geconcludeerd worden dat wanneer de NHL-Helpdeskbot het antwoord niet weet er drie alternatieven zijn waarop de gebruiker kan terugvallen namelijk contact zoeken met: Bureau inschrijving, studentenloket of het studieadviescentrum van de NHL Hogeschool.

Naast deze conclusies kan er gezegd worden dat er geen concreet antwoord is gevonden op de deelvragen:

“Heeft de NHL-Helpdeskbot een positief of negatief effect op de klantenservice van de NHL?”
en “Wat is het financiële voordeel in euro’s van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van klantenservice personeel?”

Dit omdat de NHL-Helpdeskbot nog niet in actief in gebruik is genomen door de NHL Hogeschool en het daarom nog niet mogelijk is om onderzoek te doen naar deze twee deelvragen.

Aanbevelingen - 6

7.1 Actief testen

Er wordt aan de NHL Hogeschool sterk aangeraden om de NHL-Helpdeskbot uitgebreid te testen bij verschillende middelbare scholen in en omstreeks Leeuwarden om zo alle kinderziektes eruit te halen alvorens de NHL-Helpdeskbot officieel in gebruik te nemen. Wanneer de testfase goed wordt afgesloten kan de bot in gebruik genomen worden.

7.2 Vervolgonderzoeken

7.2.1 Effect op de klantenservice

Bij deze testfase dient er direct een tevredenheidsonderzoek te worden gedaan over het gebruik van de NHL-Helpdeskbot en of dat een positief of een negatief effect heeft op de klantenservice. Zo kan er bij voorbaat al besloten worden of het überhaupt wel slim is om deze bot in gebruik te nemen en wordt er duidelijk wat er op gebied van klantvriendelijkheid verbeterd kan worden bij de NHL-Helpdeskbot.

7.2.2 Financieel voordeel

Naast het tevredenheidsonderzoek wordt het aanbevolen om een financieel onderzoek te starten naar het financiële voordeel (of nadeel) van de NHL-Helpdeskbot. Op deze manier kan er gekeken worden wat het financiële kostenplaatje zal zijn na het in gebruik nemen van de bot en kan er op voorhand al wijzigingen in het budget worden doorgevoerd, zodat andere afdelingen (wanneer het financiële kostenplaatje voordelig uitpakt) van de NHL Hogeschool wellicht meer budget kunnen ontvangen.

LITERATUUR

- ISO. (z.j.). Aanmelden bij een opleiding. Geraadpleegd van
<http://www.iso.nl/student/aanmelding-bachelor-opleiding/>
- Studielink. (z.j.). Studielink VRAAGbaak. Geraadpleegd van
<http://info.studielink.nl/nl/studenten/vraag/Pages/vraag.aspx>
- Studentenloket. (z.j.). NHL Hogeschool. Geraadpleegd van
<https://www.mijnnhl.nl/studentloket>
- Bureau inschrijving. (z.j.). NHL Hogeschool. Geraadpleegd van
<https://www.mijnnhl.nl/afdeling/bureau-inschrijving>