

Kwaliteitshandboek Professional Focus

Inleiding

Het kwaliteitsboek educatie van Professional Focus richt zich op de volgende voor het beroepsonderwijs relevante beginselen, conform de eisen van CRKBO (Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs).

Algemeen

Professional Focus werkt zorgvuldig, met voor het onderwijs gekwalificeerd personeel. De belangen van de klanten worden niet geschaad. Reclame-uitingen weerspiegelen de werkelijkheid. Vooraf wordt kenbaar, dan wel openbaar gemaakt wat de leveringsvoorwaarden zijn.

Kwaliteitsregels

1. Informatieverstrekking

- De schriftelijke of mondeling verstrekte informatie aan potentiële klanten is te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat.
- De taal waarin contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.
- Ten minste één persoon binnen het opleidingsinstituut is geheel bekend met iedere aangeboden opleiding en met hetgeen de klanten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.

2. Docentenbegeleiding

- Docenten/trainers in vaste dienst en/of die werken als onderaannemer van Professional Focus worden adequaat getraind in de werkwijze en het administratieve systeem van Professional Focus. Docenten/trainers krijgen goede begeleiding op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.
- Professional Focus verzekert zich van de didactische en vakinhoudelijke kwaliteit van docenten/trainers.

3. Werkprocessen

- Alle informatie die door klanten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor Professional Focus, haar medewerkers en de docenten/trainers.
- Er wordt een accurate administratie bijgehouden welke klanten staan ingeschreven, voor welke opleiding en in welke periode.
- De klant kan via een afschrift informatie ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie, dit is ook terug te vinden in het samenwerkingsvoorstel. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan zijn binnen 6 weken verwerkt.
- Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen 2 weken beantwoord. Brieven die een langere verwerkingstijd vragen, worden binnen 2 weken



beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Lesmateriaal

- o Iedere opleiding of trainingsinterventie bevat heldere instructies over wat de deelnemer te doen staat, en over de studiebelasting.
- o Professional Focus werkt waar mogelijk met deelnemersevaluaties waarin ook de docenten/trainers door de deelnemers geëvalueerd worden.

5. Studiebegeleiding

- o Professional Focus is altijd bereikbaar voor vragen met een begeleidingskarakter. We leveren hierin maatwerk waar nodig.
- o Vragen kunnen te allen tijde gesteld worden via telefoon (eventueel voicemail of whatsapp) en e-mail. Op werkdagen wordt binnen uiterlijk 48 uur een reactie gegeven.

6. Werving

- o In wervingscampagnes of –materiaal respecteert Professional Focus de reclamecode voor opleidingen. De geboden informatie op de website en in folders en reclame over de opleidingen geeft een waarheidsgetrouw beeld van de opleidingsinstelling (Professional Focus), respectievelijk onder wiens toezicht de opleiding plaatsvindt (indien van toepassing), en van de opleiding zelf.
- o De geboden informatie op de website en in folders en reclame onthoudt zich van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende graden.
- o Professional Focus onthoudt zich van competitieve uitingen richting andere opleidingsinstituten.

7. Attitude

Professional Focus beschikt over een adequate klachtenprocedure die onder meer voorziet in een beroepsmogelijkheid bij een door beide partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde. Het oordeel van de door beide partijen aangewezen derde is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties van een uitspraak over een klacht worden door Professional Focus binnen 6 weken afgehandeld.

8. Klachtenprocedure

- o De klachtenprocedure is openbaar en wordt in relevante eigen media, zoals website van Professional Focus, gepubliceerd.
- o De functionarissen waarnaar wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure.
- o Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten zijn binnen 3 weken beantwoord.
- o Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 2 weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht, en waarbij ook een indicatie wordt gegeven wanneer Professional Focus verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- o Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

9. Media zoals studiegids en website

De informatie die door Professional Focus wordt verschaft via promotiemateriaal en op de website is juist en informatief. Dit betekent dat Professional Focus de status van de certificaten en de kwaliteitsbepalingen nauwgezet weergeeft.

Dit houdt in: media van Professional Focus zoals de website of de studiegids (de informatie over het leertraject) de verschaffen ten minste de volgende informatie:

- o de naam van het opleidingstraject;



- o de inhoud van het opleidingstraject;
- o het niveau van het opleidingstraject (indien relevant);
- o de duur van het opleidingstraject;
- o de doelstellingen van het opleidingstraject;
- o i.g.v. langere leertrajecten de studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w, eventuele kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing);
- o benodigde boeken/studiemateriaal;
- o vrijstellingenbeleid (indien van toepassing);
- o de doelgroep voor wie het opleidingstraject bedoeld is;
- o het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten m.b.t. vooropleiding);
- o de klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie.

10. Leveringsovereenkomst

De leveringsovereenkomst met Professional Focus bestaat uit een aanmelding voor een opleiding, de levering van de opleiding en het accepteren van de levering door de klant door betaling van de factuur. Dit kan naar keuze van Professional Focus en/of de klant aangevuld worden met een door beide partijen te ondertekenen leveringscontract.

In het aanmeldingsformulier (samenwerkingsvoorstel), het leveringscontract en factuur, aangevuld met de openbare informatie (o.a. Algemene voorwaarden) op de website van Professional Focus, vindt de klant de volgende informatie:

- o De opleidingsnaam en de naam van het opleidingsinstituut
- o De opleidingskosten
- o Evt. kosten voor studieboeken/opleidingsmateriaal.
- o De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen
- o De betalingsvoorwaarden
- o De betalingstermijnen
- o De wijze van betaling
- o De duur van het contract
- o Details van de eventuele garantiebepalingen
- o Een bedenktijd van tenminste 14 werkdagen
- o Bij wie het copyright berust
- o Bij wie het eigendomsrecht van het opleidingsmateriaal berust (klant of het opleidingsinstituut)
- o De condities waaronder de opleiding eventueel niet doorgaat
- o De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden