

## Kwaliteitshandboek Say-Ya! Opleiding Leiderschapsontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling

### Inleiding

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

### Algemeen

Say-Ya 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

- o De schriftelijke of mondeling verstrekte informatie aan potentiële klanten is te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat.
- o De taal waarin contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.
- o 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

- o Docenten/trainers in vaste dienst van Say-Ya worden adequaat getraind in de werkwijze en het administratieve systeem van Say-Ya. Docenten/trainers krijgen goede begeleiding op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.
- o Say-Ya verzekert zich van de didactische en vakinhoudelijke kwaliteit van docenten/trainers.

#### 3. Werkprocessen

- o Alle informatie die door klanten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor Say-Ya, haar medewerkers en de docenten.
- o Er wordt een accurate administratie bijgehouden welke klanten staan ingeschreven, voor welke opleiding en in welke periode.
- o 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.

o 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 bevat heldere instructies over wat de deelnemer te doen staat, en over de studiebelasting.

o Say-Ya werkt met deelnemerevaluaties waarin ook de docenten/trainers door de deelnemers geëvalueerd worden.

#### 5. Studiebegeleiding

o Say-Ya is altijd bereikbaar voor vragen met een begeleidingskarakter. Vragen kunnen gesteld worden via telefoon (eventueel voice-mail of whats-app) en e-mail.

#### 6. Onderwijs en Examens

Mits er sprake is van het afnemen van examens, dan:

o Heeft Say-Ya vooraf opgestelde toetsingskaders voor de beoordelingen van examens.

o Is het aantal af te leggen examens in een opleiding helder verwoord voordat de inschrijving plaatsvindt.

o Bevatten examens bevatten heldere instructies en uitleg over de procedure. Als er onderwijs gegeven wordt met het oog op formele (staats)examens dan zullen de Say-Ya examens in de loop van de opleiding op een adequate manier de klanten daarop voorbereiden door ze aan te bieden in hetzelfde format, betrekking hebben op de gehele syllabus en beoordeeld worden met eenzelfde maatstaf als de formele examens.

o Wordt er duidelijkheid gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (wettelijk erkend; branche-erkend; evcwaardig e.d.)

o Staan afname en beoordeling van kwalificerende toetsen en formele examens onder toezicht van of worden mede beoordeeld door een onafhankelijke derde.

o Nadat een eindexamenresultaat is meegedeeld moeten de gezakten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die hen openstaan (vb. verdere studie, herkansing enz.).

#### 7. Uitvoering

Indien er sprake is van e-learning faciliteiten:

o Indien e-learning faciliteiten verplicht worden gesteld, hebben deelnemers daar toegang toe. Indien deelnemers niet over de faciliteiten beschikken, krijgen zij de mogelijkheid geboden op een andere manier te participeren.

- o Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde begeleiding.
- o Deelnemers aan e-learning programma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.
- o Voortgang is controleerbaar/ wordt gemonitord door middel van een Learning Management System (LMS)
- o Het instituut zorgt voor periodieke updates van het e-materiaal op basis van deelnemersevaluaties.

## 8. Werving

- o In wervingscampagnes of –materiaal respecteert Say-Ya 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 (Say-Ya), respectievelijk onder wiens toezicht de opleiding plaatsvindt (indien van toepassing), en van de opleiding zelf. 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. Say-Ya onthoudt zich van competitieve uitingen richting andere opleidingsinstellingen.

## 9. Attitude

- o Say-Ya 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 Say-Ya binnen 6 weken afgehandeld.

## 10. Klachtenprocedure

- o De klachtenprocedure is openbaar en wordt in relevante eigen media, zoals website van Say-Ya, gepubliceerd. De functionarissen waarnaar wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten zijn binnen 3 weken beantwoord. 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 Say-Ya verwacht uitsluitel te kunnen geven. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

## 11. Media zoals studiegids en website

- o De informatie die door Say-Ya wordt verschaft via promotiemateriaal en op de website is juist en informatief. Dit betekent dat Say-Ya de status van de certificaten en de kwaliteitsbepalingen nauwgezet weergeeft. Dit houdt in: media van Say-Ya zoals de studiegids of de website verschaffen ten minste de volgende informatie: de naam van het opleidingstraject, de inhoud van het opleidingstraject, het niveau van het opleidingstraject, de duur van het opleidingstraject, de doelstellingen van het opleidingstraject, 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) , benodigde boeken/studiemateriaal, vrijstellingenbeleid (indien van toepassing) en de doelgroep voor



wie het opleidingstraject bedoeld is, het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten m.b.t. vooropleiding) , de klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie.

## 12. Overeenkomst

o De overeenkomst met Say-Ya bestaat uit een aanmelding voor een opleiding (cursus, training), de levering van die opleiding en het accepteren van de levering door de klant door betaling van de factuur. Dit kan naar keuze van Say-Ya en/of de klant plaatsvinden door middel van een door beide partijen te ondertekenen overeenkomst. In het door de klant in dat kader te ondertekenen samenwerkingsvoorstel (aanbieding/offerte, waarvan tevens de algemene voorwaarden van Say-Ya onderdeel uitmaken en op van toepassing zijn) van Say-Ya, 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 de overeenkomst
- o De condities waaronder de opleiding eventueel niet doorgaat
- o De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden
- o Details van de eventuele garantiebepalingen
- o Een bedenktijd van tenminste 14 dagen
- o Bij wie het copyright berust
- o Bij wie het eigendomsrecht van het opleidingsmateriaal berust (klant of het opleidingsinstituut)