

Inleiding

Het kwaliteitsboek van School of Skills richt zich op de volgende voor het beroepsonderwijs relevante beginselen, conform de eisen van CRKBO (Centraal RegisterKort Beroeps Onderwijs).

Algemeen

School of Skills bestaat uit 2 vaste docenten die ook eigenaar zijn van School of Skills. School of Skills werkt zorgvuldig, met voor het onderwijs geschikte gastdocenten. Indien er specifieke vereisten gelden, houdt School of Skills zich hieraan. De belangen van de cursisten worden niet geschaad. Reclame-uitingen weerspiegelen de werkelijkheid. Vooraf wordt kenbaar, dan wel openbaar gemaakt wat de leveringsvoorwaarden zijn, zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden, de eventuele toegekende accreditatiepunten van afzonderlijke kwaliteitsplatforms etc. Een uitgebreide uiteenzetting staat hieronder omschreven.

Kwaliteitsregels

1 Informatieverstrekking

- Schriftelijke of mondeling verstrekte informatie aan potentiële cursisten is te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat.
- De taal waarin deelneming aan cursussen worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.
- Ten minste één persoon binnen School of Skills is geheel bekend met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de cursist minimaal te wachten staat als ook met de contractuele vereisten.

2 Docentenbegeleiding

- Docenten zijn adequaat getraind in de werkwijze en het administratieve systeem van School of Skills.
- Gastdocenten krijgen goede begeleiding op de vereiste(kenmerkende voor school of Skills) professionele criteria.
- School of Skills verzekert zich van de didactische en vakinhoudelijke kwaliteit van haar (gast)docenten.
- Er is voorafgaande aan een cursus een uitgebreide check van elke gastdocent (c.q. trainer) resp. op de door hen verzorgde begeleiding.

3 Werkprocessen

- Alle informatie die door cursisten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor School of Skills, haar docenten, medewerkers en de gastdocenten.

- Er wordt een accurate administratie bijgehouden welke cursisten staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode.
- De cursist kan op de website van School of Skills of via een afschrift informatie ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle eventuele terugbetalingen die moeten worden gedaan zijn binnen 6 weken verwerkt.
- Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de cursus worden binnen 3 werkdagen beantwoord. Brieven die een langere verwerkingstijd vragen, worden binnen 3 weken beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

4 Lesmateriaal

- Iedere cursus bevat heldere informatie over wat de cursist kan verwachten.
- Tijdens of na iedere cursus waaraan de cursist deelneemt ontvangt de cursist een naslagwerk cq hand-out.
- Tijdens iedere contactcursus wordt er een korte inventarisatie gedaan van de persoonlijke leerdoelen van iedere afzonderlijke cursist. Deze persoonlijke leerdoelen zullen worden meegenomen tijdens de cursus en na afloop geëvalueerd.
- School of Skills werkt met cursusevaluaties waarin onder meer de locatie, communicatie, docenten en de verwachtingen van de cursisten geëvalueerd worden.
- De cursusevaluaties zijn belangrijk om de processen alsmede de kwaliteit van de cursus te toetsen en eventueel te verbeteren.

5 Studiebegeleiding

- Er is, binnen kantooruren, altijd iemand beschikbaar bij School of Skills die (mondelijke) vragen met een begeleidingskarakter, af kan handelen. Vragen kunnen gesteld worden via telefoon (eventueel voice-mail) en e-mail.

6 Onderwijs en toetsen

- Alle docenten en gastdocenten zijn deskundigen wat betreft de onderwerpen die zij doceren.
- School of Skills heeft vooraf opgestelde toetsingskaders voor de beoordeling van cursisten indien de cursus geaccrediteerd is.
- De toetsen bevatten heldere vragen en gaan uitsluitend over de inhoud van de betreffende cursus.
- Afname en beoordeling van de toetsen staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door een tweede docent.
- Cursisten hebben te alle tijden inzage in de goed en fout score van de toetsen.

- Nadat een toets resultaat is meegedeeld worden degenen die de toets onvoldoende hebben gemaakt geïnformeerd over de consequenties en eventuele herkansing.
- School of Skills zorgt voor de bijschrijving van de accreditatiepunten in het voor de cursist geldende register als de toets voldoende is afgerond (indien van toepassing)

7 Faciliteiten

- Cursisten kunnen ten alle tijden informatie over een betreffende cursus opvragen bij School of Skills
- School of Skills heeft als uitvalsbasis de vestigingslocatie in Herten.
- Cursisten hebben de mogelijkheid om een verzoek in te dienen voor een in-company cursus op een door hun gekozen locatie in Nederland. Het minimale aantal is vastgesteld op 6 personen en het maximale aantal voor een in-company cursus is altijd in onderling overleg en afhankelijk van de aard van de cursus en de grote van de locatie.

8 Werving

- In wervingscampagnes of –materiaal respecteert School of Skills de reclamecode voor cursussen. De geboden informatie op de website en in folders en reclame over de cursussen geeft een waarheidsgetrouw beeld van School of Skills, respectievelijk onder wiens toezicht de cursus plaatsvindt (indien van toepassing), en van de cursus zelf.
- School of Skills onthoudt zich van competitieve uitingen richting andere opleiding instituten.

9 Attitude

- School of Skills 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 School of Skills binnen 6 weken afgehandeld.

10 Klachtenprocedure

- De klachtenprocedure is openbaar en wordt op de website van School of Skills 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 6 weken beantwoord. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 6 weken in kennis gesteld,

waarbij het uitstel wordt toegelicht, en waarbij ook een indicatie wordt gegeven wanneer School of Skills verwacht uitsluitel te kunnen geven.

11 Registratie en bewaren van klachten

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

12 Contact- of digitaal onderwijs

- School of Skills geeft duidelijk aan of een cursus of training, contactonderwijs betreft, dan wel digitaal (online) onderwijs betreft.

13 Media zoals studiegids en website

- De informatie die door School of Skills wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen en op de website is juist en informatief. Dit betekent dat School of Skills de status van de certificaten en getuigschriften (bewijs van deelname) nauwgezet weergeeft als ook de kwaliteitsbepalingen.

Dit houdt in:

- Een eenduidige beschrijving van soort van cursus, voor zover relevant en indien van toepassing aangevuld met registervermelding, b.v. van de branche
- Media van School of Skills zoals de studiegids of de website verschaffen ten minste de volgende informatie:
 - De naam van de cursus
 - De inhoud van de cursus
 - Het niveau van de cursus
 - De duur van de cursus
 - De doelstellingen van de cursus
 - De studiebelasting voor de cursist d.w.z. de tijd die de klant kwijt is in uren
 - Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)
 - Eventueel te maken toetsen met betrekking tot de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden om voor accreditatiepunten in aanmerking te komen
 - Benodigde boeken / studiemateriaal (indien van toepassing)
 - Vrijstellingenbeleid (indien van toepassing)
 - De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is

- Informatie over het verstrekte studiemateriaal en (indien van toepassing) over het aan te schaffen studiemateriaal

Leveringsovereenkomst

- De leveringsovereenkomst met School of Skills bestaat uit een aanmelding voor een cursus, de inschrijving van de cursist in de betreffende deelnemerslijst en het accepteren van de levering door de cursist door betaling van de factuur.
- Op de website staan de volgende condities:
 - Kosten voor de cursus (studieboeken/cursusmateriaal indien van toepassing)
 - De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen
 - De betalingsvoorwaarden
 - De betalingstermijnen
 - De wijze van betaling (algemene leveringsvoorwaarden)
 - De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat
 - De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden
 - Een bedenktijd van tenminste 7 werkdagen
 - Bij wie het copyright berust
 - Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (cursist of School of Skills)
- Op de factuur staan de volgende gegevens:
 - Naam en adresgegevens van School of Skills
 - Naam en adresgegevens van de cursist
 - De cursusnaam
 - De cursusdatum
 - De cursuskosten
 - Het factuurnummer
 - De betalingstermijn
 - Het bankrekeningnummer van School of Skills