

Handboek Bedrijfskunde Opleiding Utrecht (versie 12-2021)

Algemeen

Het handboek Bedrijfskunde Opleiding Utrecht, verder te noemen BKOU, regelt de kwalitatieve aspecten die relatie hebben met de uitvoering van de opleidingen van BKOU. Het handboek is openbaar. Potentiële opdrachtgevers en/of deelnemers van de opleidingen worden naast de algemene voorwaarden gewezen op het handboek, dat is opgenomen op de website.

1. Organisatie

1.1. Informatieverstrekking

Alle informatie omtrent BKOU en de opleidingen is terug te vinden op de website: www.BedrijfskundeOpleidingUtrecht.nl. BKOU streeft ernaar om de website altijd up-to-date te houden.

BKOU verstrekt geen materiaal als studiegidsen en corporate brochures. Alle materiaal is digitaal via de website verkrijgbaar. Op deze wijze borgt BKOU dat alle informatie aan potentiële deelnemers te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat is.

1.2. Reclamecode

Conform de reclamecode voor cursussen geeft BKOU een waarheidsgetrouw beeld van BKOU als instelling en de opleidingen die zij verzorgt. De opleidingen van BKOU zijn geregistreerd bij CPION¹. BKOU heeft een samenwerkingsrelatie met Hogeschool Utrecht², waarbij BKOU rapporteert en overlegt met betrekking tot de kwaliteit van de opleidingen, maar waarbij de hogeschool niet certificeert. BKOU is lid van de NRTO³, waarbij BKOU voor haar deelnemers in geval van klachten de mogelijkheid biedt om in beroep te gaan, maar waarbij de NRTO niet certificeert. BKOU is erkend door CEDEO⁴, waarbij CEDEO niet certificeert.

BKOU kan geen harde resultaten garanderen, daar de deelnemer en/of de opdrachtgever hier een belangrijke rol in speelt. Deelname aan opleidingen van BKOU leidt niet tot een bachelor- of mastergraad. Studenten die de opleiding succesvol hebben afgerond mogen de titel RBK achter hun naam voeren.

BKOU respecteert andere opleidingsinstituten en onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.

¹ Centrum voor Post Initieel Onderwijs Nederland – www.c pion.nl

² www.hu.nl

³ Nederlandse Raad voor Training en Opleiding – www.nrto.nl

⁴ www.cedeo.nl

1.3. Adviesgesprek

Professionals die een opleiding overwegen, kunnen vrijblijvend een afspraak maken voor een vrijblijvend adviesgesprek. Doel van het adviesgesprek is een nadere kennismaking, vaststellen van de toelaatbaarheid, een uitgebreide toelichting op het opleidingstraject en de contractuele vereisten.

1.4. Deelnemersadministratie

Wanneer een deelnemer zich inschrijft voor een opleiding worden enkele gegevens van de deelnemer vastgelegd in de deelnemersadministratie, waaronder voornaam, achternaam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geboorteplaats, opleiding, modules en data.

Gegevens worden alleen gebruikt ten behoeve van BKOU en worden niet aan derden verstrekt.

1.5. Communicatie met deelnemers

Vragen van (potentiële) deelnemers worden normaliter binnen twee werkdagen beantwoord, maar conform opleidingsovereenkomst uiterlijk binnen tien werkdagen. Wanneer de responstijd mogelijk langer is dan twee werkdagen, krijgt de deelnemer een bericht van ontvangst met daarin een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten. Alle communicatie met deelnemers verloopt bij voorkeur digitaal en per telefoon.

1.6. Bereikbaarheid

BKOU is altijd telefonisch of per e-mail bereikbaar voor vragen.

1.7. Evaluaties

Iedere module wordt geëvalueerd bij zowel deelnemers als docent. BKOU hanteert hiervoor standaard evaluatieformulieren. Een evaluatie wordt besproken in het docentenoverleg. De evaluaties worden gearchiveerd. Op basis van de evaluaties wordt de opleiding continu verbeterd.

1.8. Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor BKOU en docenten. Alle docenten hebben een geheimhoudingsverklaring getekend waarin zij verklaren vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die door klanten wordt verstrekt. Hieronder valt in ieder geval bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen en strategieën. BKOU houdt zich te allen tijde aan de geldende privacywetgeving.

1.9. Informatiebeveiliging

BKOU heeft al haar informatie deugdelijk beschermd. Verzamelen van persoonsgegevens blijft beperkt tot datgene wat nodig is voor het verzorgen van de opleidingen. Een zeer beperkt aantal mensen heeft toegang tot de gegevens. De systemen die worden gebruikt zijn beveiligd met wachtwoorden. BKOU maakt gebruik van moderne virusscanners en firewalls die automatisch worden geüpdatet.

1.10. Privacy

Door middel van onze privacy-verklaring, zoals gepubliceerd in de footer op onze website, www.bkou.nl, maken wij inzichtelijk hoe wij ons verhouden tot de geldende privacywetgeving.

2. Docenten

2.1. Overdracht en afstemming

Iedere docent moet op eenzelfde manier werken. Nieuwe docenten worden ingewerkt door de programmamanager van BKOU. Iedere nieuwe docent krijgt het 'Handboek Bedrijfskunde Opleiding Utrecht' waarin de werkwijze op hoofdlijnen is vastgelegd.

Alle docenten nemen deel aan het docentenoverleg.

2.2. Deskundigheid

Alle docenten van BKOU functioneren als docent op seniorniveau. Zij zijn expert op hun vakgebied, enerzijds door opleiding, anderzijds door aantoonbare praktijkervaring. Alle docenten hebben een 'proven trackrecord', zowel didactisch als vakinhoudelijk.

2.3. Profielen

Een korte beschrijving van iedere docent met zijn of haar achtergrond is opgenomen op de website van BKOU ('Over BKOU'). Hier staan tevens verwijzingen naar hun LinkedIn-profielen. Opdrachtgevers kunnen desgewenst een uitgebreide cv van een of meer docenten krijgen.

3. Voorlichting

Alle informatie wordt verstrekt via de website van BKOU.

De beschrijving van iedere opleiding en module omvat in ieder geval:

- Titel
- Inhoud
- Niveau
- Lengte
- Doelstellingen
- Doelgroep
- Aanvangsniveau
- Vrijstellingenbeleid
- Studielast
- Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal
- Kwalificaties
- Toetsing en herkansingsmogelijkheden

Zonodig zijn bijzonderheden en/of speciale voorwaarden beschreven.

4. Contract, betalings- en leveringsvoorwaarden

4.1. Overeenkomst

Opdrachtgevers aan en/of deelnemers van opleidingen van BKOU wordt voorafgaand aan de opleiding een overeenkomst voorgelegd. Deelname aan de opleiding of module is pas definitief wanneer opdrachtgever c.q. (zelfbetalende) deelnemer een akkoord heeft gegeven op deze overeenkomst. Een akkoordverklaring kan schriftelijk of per e-mail. In de overeenkomst zal worden verwezen naar de algemene voorwaarden op de website van BKOU.

De klant ontvangt een afschrift van de overeenkomst voor de eigen administratie.

Een overeenkomst van BKOU met de klant omvat in ieder geval:

- De naam van het opleidingsinstituut en de naam van de opleiding en/of modules
- De opleidingskosten
- Kosten voor studieboeken en/of cursusmateriaal
- De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen
- De betalingsvoorwaarden
- De betalingstermijnen
- De wijze van betaling
- De duur van het contract
- De condities waaronder de training eventueel niet doorgaat
- De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden
- Details van de eventuele garantiebepalingen
- Een bedenktijd van veertien werkdagen
- Bij wie het copyright berust
- Bij wie het eigendomsrecht van de opleiding berust

Wanneer BKOU een opleiding of module niet door kan laten gaan, verplicht BKOU zich om reeds betaalde gelden per direct maar uiterlijk binnen tien werkdagen te restitueren.

4.2. Algemene voorwaarden

BKOU hanteert de algemene voorwaarden zoals deze door de NRTO zijn overeengekomen met de Consumentenbond.

5. Uitvoering van de opleidingen

5.1. Opleidingsmateriaal

Het digitale opleidingsmateriaal bevat heldere instructies over wat de deelnemers te doen staat.

5.2. Blended learning

Wanneer een module van BKOU elementen bevat van e-learning of blended learning, krijgen deelnemers toegang tot deze faciliteiten. BKOU zal e-learning of blended learning zodanig faciliteren dat iedere deelnemer hier altijd gebruik van kan maken. Deelnemers kunnen alleen inloggen op de digitale systemen wanneer hiervoor een inlogcode is verstrekt.

5.3. Monitoring voortgang

BKOU monitort de voortgang van de opleiding per student in een digitaal systeem.

5.4. Studiebegeleiding

Zowel de student als de programmamanager kan een gesprek arrangeren met betrekking tot de voortgang van de opleiding en de mogelijke uitdagingen die dit met zich meebrengt.

6. **Toetsing**

Iedere module van de opleiding kent een toetsing. Toetsen zijn niet gericht op parate kennis maar op toepassing van kennis in de praktijk.

Iedere module moet met een 5,5 of hoger worden afgerond. Compensatie is niet mogelijk.

Studenten die alleen een of enkele modules volgen, hebben bij voldoende resultaat recht op een certificaat. Studenten die de hele opleiding hebben afgerond hebben recht op een post-hbo-diploma, dat wordt uitgegeven door CPION. De opleidingen van BKOU zijn registeropleidingen. Per module heeft een student bij onvoldoende resultaat recht op een herkansing. Wanneer een module niet met een voldoende resultaat kan worden afgesloten, heeft de student recht op een bewijs van deelname.

7. **Klachtenregeling**

7.1. Beroepsmogelijkheid

BKOU beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in een beroepsmogelijkheid bij de NRTO en in geval van contractuele aangelegenheden bij een bevoegde rechtbank.

7.2. Termijnen

Op een klacht zal door BKOU uiterlijk binnen vier weken worden gereageerd.

BKOU verplicht zich om klachten binnen de vastgestelde termijnen af te handelen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Hierbij zal tevens een indicatie worden gegeven wanneer BKOU verwacht uitsluitel te kunnen geven.

7.3. Bindend oordeel

Het oordeel van de geschillencommissie van de NRTO dan wel de rechter is voor BKOU bindend. Eventuele consequenties worden door BKOU direct uitgevoerd.

7.4. Openbaarheid procedure

De klachtenprocedure is opgenomen op de website van BKOU en daarmee openbaar. De functionarissen naar wie wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure.

7.5. Vertrouwelijkheid

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

7.6. Klachtenregister

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenregister. De registratie en de bijbehorende documentatie wordt voor tenminste drie jaar bewaard.

8. Kwaliteitsmanagement

8.1. Klanttevredenheid

BKOU is erkend door CEDEO voor klanttevredenheid met een 9,4 als resultaat. BKOU laat eens per twee jaar de klanttevredenheid meten door het onafhankelijke instituut CEDEO.

8.2. Reflectie kwaliteitsmanagement

BKOU reflecteert tenminste jaarlijks op de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en het gevoerde beleid in relatie tot haar missie en visie en relevante ontwikkelingen in de organisatie en de omgeving.

Jaarlijks wordt hiertoe de NRTO-zelfevaluatie uitgevoerd.

Als input voor de reflectie neemt BKOU mee: evaluatie met de deelnemers, evaluaties met de docenten, het onafhankelijke tevredenheidsonderzoek door CEDEO, eventuele geregistreerde klachten en feedback van derden.

Versiebeheer

Versie 1.2: 1 december 2021