

## Kwaliteitshandboek

### Inleiding

Het kwaliteitshandboek educatie van Nova Mundo richt zich op de volgende voor het beroepsonderwijs relevante beginselen, conform de eisen van CRKBO (Centraal Register Kort BeroepsOnderwijs).

### Algemeen

Nova Mundo werkt zorgvuldig, met voor het onderwijs gekwalificeerde medewerkers. Indien er specifieke vereisten voor het cursorische praktijktraject gelden, houdt Nova Mundo zich hieraan. De belangen van de klanten worden niet geschaad. Reclame-uitingen weerspiegelen de werkelijkheid. Vooraf wordt kenbaar, dan wel openbaar gemaakt wat de leveringsvoorwaarden zijn, zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden etc.

### Kwaliteitsregels

- 1 Informatieverstrekking
  - De schriftelijke of mondeling verstrekte informatie aan potentiële klanten is te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat.
  - De taal waarin cursuscontracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.
  - Ten minste één persoon binnen het opleidingsinstituut is geheel bekend met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de klanten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.
  
- 2 Docentenbegeleiding
  - Docenten en trainers zijn adequaat getraind in de werkwijze en het administratieve systeem van Nova Mundo. Docenten en trainers krijgen goede begeleiding op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.
  - Nova Mundo verzekert zich van de didactische en vakinhoudelijke kwaliteit van docenten en trainers.
  - Er is ten minste 1x per 6 maanden toezicht op het werk van elke docent (c.q. elke trainer of examiner) resp. op de door hem verzorgde begeleiding alsmede op de door hem gehanteerde beoordelingscriteria. Dit geldt zowel voor vaste als voor freelance docenten.

### 3 Werkprocessen

- Alle informatie die door klanten verstrekt wordt is vertrouwelijk voor Nova Mundo, haar medewerkers en de docenten. Er wordt een accurate administratie bijgehouden welke klanten staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode.
- De klant kan op de website van Nova Mundo of via een afschrift informatie ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan zijn binnen 6 weken verwerkt.
- Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen 3 weken 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 instructies over wat de cursist te doen staat, en over de studiebelasting.
- Nova Mundo werkt met cursusevaluaties waarin ook de docenten door de cursisten geëvalueerd worden.

### 5 Studiebegeleiding

- Er is, binnen kantoortijden, iemand beschikbaar bij Nova Mundo die mondelinge vragen met een begeleidingskarakter, af kan handelen. Vragen kunnen gesteld worden via telefoon (eventueel voice-mail) en e-mail.

### 6 Onderwijs en Examens

- Alle docenten zijn deskundigen wat betreft de onderwerpen die zij doceren.
- Nova Mundo heeft vooraf opgestelde toetsingskaders voor de beoordelingen van examens.
- Het aantal af te leggen examens in een cursus is helder verwoord voordat de inschrijving plaatsvindt.
- Examens bevatten heldere instructies en uitleg over de procedure. Als er onderwijs gegeven wordt met het oog op formele (staats)examens dan zullen de Nova Mundo examens in de loop van de cursus 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.
- Er wordt duidelijkheid gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (wettelijk erkend; branche-erkend; e.d.)

- Afname en beoordeling van kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van of worden mede beoordeeld door een onafhankelijke derde.
- Nadat een eindexamenresultaat is meegedeeld worden degenen die niet geslaagd zijn geïnformeerd over de verdere mogelijkheden van verdere studie en herkansing.

## 7 Faciliteiten

- Klanten hebben tenminste 95% van de tijd toegang tot e-learning faciliteiten (cursussen van Nova Mundo bestaan primair uit e-learning; er zijn geen cursussen beschikbaar die e-learning als aanvulling op andere leerelementen hanteren).

## 8 Werving

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

## 9 Attitude

- Nova Mundo 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 Nova Mundo binnen 6 weken afgehandeld.

## 10 Klachtenprocedure

- De klachtenprocedure is openbaar en wordt in relevante eigen media, zoals website van Nova Mundo, 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 Nova Mundo 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 Modaliteit

- Nova Mundo geeft duidelijk aan of een opleiding (cursus, training, opleiding, ...) hoofdzakelijk contactonderwijs betreft, dan wel hoofdzakelijk digitaal (e-learning) onderwijs betreft.
- Indien de cursus hoofdzakelijk digitaal (e-learning) onderwijs betreft, geeft Nova Mundo duidelijk aan of de eventueel voorkomende vormen van contactonderwijs een integraal onderdeel van de cursus vormt, of dat het additioneel is.

#### 13 Media zoals studiegids en website

- De informatie die door Nova Mundo wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen en op de website is juist en informatief. Dit betekent dat Nova Mundo de status van de diploma's, certificaten en getuigschriften nauwgezet weergeeft als ook de kwaliteitsbepalingen. Dit houdt in:
  - Een eenduidige beschrijving van soort van opleiding, voor zover relevant en indien van toepassing aangevuld met:
    - registervermelding, b.v. van de branche
    - bron / instantie waaraan het civiel effect wordt ontleend (bedrijfsopleiding; interne vakopleiding)
  - kwaliteitscode (i.c. dit document)
- Media van Nova Mundo 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 klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.
  - Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)
  - Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid
  - Het aantal toetsen of examens in de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden
  - Benodigde boeken/studiemateriaal
  - Vrijstellingenbeleid (indien van toepassing)
  - De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is

- Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten m.b.t. vooropleiding)
- Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door Nova Mundo of door de betreffende overheid gesteld worden aan de cursus of aan de studieovereenkomst (indien van toepassing)
- Informatie over het verstrekte studiemateriaal en (indien van toepassing) over het aan te schaffen studiemateriaal
- De klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie.

## Leveringsovereenkomst

- De leveringsovereenkomst met Nova Mundo bestaat uit een aanmelding voor een cursus, de levering van de cursus (toegang tot e-learning via de website) en het accepteren van de levering door de klant door betaling van de factuur. Dit kan naar keuze van Nova Mundo en/of de klant aangevuld worden met een door beide partijen te ondertekenen leveringscontract. In het aanmeldingsformulier, het leveringscontract en factuur, aangevuld met de openbare informatie op de website van Nova Mundo, vindt de klant de volgende informatie:
  - De cursusnaam en de naam van het opleidingsinstituut
  - De cursuskosten
  - Kosten voor studieboeken/cursusmateriaal.
  - De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen
  - De betalingsvoorwaarden
  - De betalingstermijnen
  - De wijze van betaling
  - De duur van het contract
  - De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat
  - De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden
  - Details van de eventuele garantiebepalingen
  - Een bedenktijd van tenminste 7 werkdagen
  - Bij wie het copyright berust
  - Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het opleidingsinstituut)



