

Kwaliteitscode FBTA Landmeter Training en opleiding

Wij hebben aandacht voor professionaliteit, onafhankelijkheid, kwaliteit, zorgvuldigheid en evaluatie bij ons aanbod. Wij vertalen onze kwaliteit naar eisen rondom:

- De organisatie
- Docenten
- Voorlichting
- Contract en betalings- en leveringsvoorwaarden
- Uitvoering
- Toetsing/examens
- Klachtenregeling

1. De organisatie

1a: Informatieverstrekking / werving

FBTA Landmeter verstrekt schriftelijke informatie aan potentiële klanten die duidelijk is en accuraat.

Wij maken bij open inschrijvingen gebruik van sociale media zoals Twitter, nieuwsbrieven en LinkedIn.

1b: Accurate administratie

Wij hebben een accuraat secretariaat dat op de hoogte is van alle wervingen en aangeboden cursussen.

De administratie van de deelnemers is op orde. Vragen worden altijd binnen een werkdag beantwoord.

Daarnaast zijn wij telefonisch en digitaal goed bereikbaar.

2. Docenten en deskundigheid

De docenten en gastsprekers waar wij gebruik van maken zijn academisch geschoold en bekwaam in het geven van cursussen, dialoogsessies en leerdagen. Wij maken gebruik van wisselende docenten en gastsprekers die steeds weer deskundig zijn op het onderwerp waar wij hen voor inhuren.

2a: Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door deelnemers wordt verstrekt is vertrouwelijk. Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsgevoelige informatie, werkprocessen en klantengroepen.

2b: Evaluaties van de leerbijeenkomsten

Wij hebben tot nu toe alle sessies geëvalueerd. Naar aanleiding van de evaluaties hebben wij onze sessies steeds weer aangepast voor wat betreft thema, tijdstip en locatie.

3. Voorlichting over het leren

Alle open inschrijvingen, dialoogsessies en andere scholingsactiviteiten van FBTA Landmeter zijn te vinden op onze website. Wij hebben in onze flyer altijd aandacht voor de naam van de cursus, de cursusinhoud, de doelstelling van de cursus, de tijdsduur van de cursus en de doelgroep voor wie de cursus bedoeld is.

3a: Studiemateriaal / opdrachten

Is er sprake van meerdaagse cursussen, dan is er tevens aandacht voor studiemateriaal en opdrachten waaraan voldaan moet worden.

4. Contract & betalings- en leveringsvoorwaarden

4a: Prijs en leveringsvoorwaarden

Op de site en in de folder of flyer van de cursus staat altijd duidelijk aangegeven wat de prijs is van de te volgen cursus. De betalingsvoorwaarden zijn te vinden onder de leveringsvoorwaarden die op onze site staan.

4b: Factuur

De deelnemers ontvangen een digitaal een factuur met daarop de naam FBTA Landmeter, de naam van de cursus, naam van de deelnemers/contactpersoon en de kosten van de cursus en de arrangementkosten.

5. Uitvoering

5a: Doelstelling cursus en downloaden flyer

In de flyer die op de website staat en te downloaden is, staat altijd duidelijk de doelstelling van de cursus zodat de deelnemers weten wat zij kunnen verwachten.

6. Toetsing / examens

FBTA Landmeter neemt geen examens af. Zij gaat ervan uit dat de deelnemers hun spaarzame tijd gericht besteden door ons cursusaanbod te volgen omdat zij de specialistische thema's graag willen volgen.

6a: Leer- en verbeterprogramma's

Daar waar sprake is van een leer- en verbeterprogramma naar aanleiding van een cursus wordt een duidelijke procedure gevolgd.

6b: PE-punten:

Daar waar sprake is van PE-punten voor de deelnemers, zal FBTA Landmeter gebruik maken van een deelnemerslijst en een presentielijst. Zowel aan het begin als aan het einde van de bijeenkomst zal er aan de zittende deelnemers een handtekening worden gevraagd.

Zij die geen PE-punten ontvangen omdat zij niet of onvoldoende aan de cursus hebben deelgenomen worden hierover geïnformeerd.

7. Klachtenregeling

7a: Klachtenprocedure met onafhankelijke derde

FBTA Landmeter heeft een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een bij name genoemde onafhankelijke derde.

7b: De klachtenprocedure

De klachtenprocedure is openbaar en zichtbaar op de website, de functionarissen waarnaar wordt verwezen worden genoemd in de klachtenprocedure.

7c: Vertrouwelijkheid

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

7d: Klachtenafhandeling

De klachten worden binnen de vastgestelde termijn afgehandeld en op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd. De klachtenafhandeling wordt geregistreerd en bewaard.