

Kwaliteitshandboek BAAN Academy

1. Missie BAAN Academy

BAAN Academy zet zich in om werkzoekenden intersectoraal te kunnen scholen. Dit gebeurt op dit moment in het kader van commerciële beroepen. Onze missie is om één van de grotere intersectorale business academies te worden gezien. Waarin we in het kader van vrijwillige mobiliteit werkzoekenden meerwaarde kunnen geven op de arbeidsmarkt. Daarnaast geven we werklozen tevens deze waarde om de kansen op een nieuwe baan groter te maken. Ze worden dus geschoold richting een door het UWV benoemd krapteberoep. Het 'gat' tussen werkgevers en werkzoekenden willen we hiermee verkleinen. Tenslotte willen we de arbeidsmarkt op deze manier ook transparanter maken.

2. Visie en doelstelling BAAN Academy

Er zijn op dit moment 130 verschillende sectoren in Nederland. Allemaal met een eigen O&O fonds. Hierdoor blijven bedrijven daar binnen scholen en waarde binnen de sector toevoegen. Daar is niks mis mee. Behalve als er banen in sectoren gaan verdwijnen door bijvoorbeeld robotisering en automatisering. Op dat moment is het noodzaak geworden om buiten de sector de loopbaan voort te zetten. Maar daar is wel kennis voor nodig. Onze visie en doelstelling is om zogenoemde 'kijkgaatjes' tussen de 130 sectoren te creëren en daar waar kennis net ontbreekt, toe te voegen. Op deze manier wordt de gehele arbeidsmarkt kleiner en transparanter. Boventallig personeel heeft meer kansen en voegt meer waarde toe aan de arbeidsmarkt. In eerste instantie gaat BAAN Academy deze kennis toevoegen op het gebied van commercie. Zij zoekt professionele samenwerkingspartijen die gerichte en kwalitatieve kennis kunnen toevoegen aan hun eigen expertise, zoals marketing, financieel en ICT.

3. Werkproces voor inschrijving en trainen nieuwe cursisten

1. Informatie en marketing

BAAN Academy heeft een eigen Facebook pagina en maakt vooral gebruik van de goede mond tot mond reclame van (ex) cursisten. Via de website kunnen geïnteresseerden lezen wat de privacy statement is, hoe de algemene voorwaarden eruit zien en er wordt informatie gegeven over alle inns en outs van de cursus. Vragen kunnen ten alle tijden gesteld worden via de mail of via onze telefoonnummers. De vragen per mail worden binnen 5 werkdagen beantwoord.

2. Aanmelden

Het aanmelden kan vrij simpel. Namelijk via mail of het tekenen van ons inschrijfformulier. Deze is binnenkort beschikbaar op onze website. Het inschrijfformulier dient ondertekend ingeleverd te worden bij BAAN Academy. Met het tekenen gaat de cursist akkoord met de algemene voorwaarden

3. Optioneel: Hulp bij aanvragen scholingsvoucher

Het UWV heeft op dit moment scholingsvouchers beschikbaar die het intersectorale scholen ondersteunen. Om het cursusgeld terug te kunnen krijgen, vullen we gezamenlijk een aanmeldformulier voor de scholingsvoucher in. Deze wordt verstuurd naar het UWV. Ook wordt er gekeken of er wordt voldaan aan de eisen, zoals een CV op werk.nl en het meezenden van een kopie van de bankpas.

4. Inplannen van de cursist

Er zijn verschillende momenten waarop de cursus gegeven wordt. Er zijn een aantal sessies overdag en één of twee sessies in de avonduren. Na inschrijven wordt overlegd met de cursist welk tijdstip het beste uitkomt. Hij of zij wordt dan ingedeeld in de best passende groep. Tevens wordt gekeken naar de samenstelling. Is er al ervaring met commercie bijvoorbeeld? De groep is nooit groter dan 10 personen om persoonlijke aandacht te waarborgen.

5. *Volgen van de cursus*

De cursist volgt respectievelijk 6 weken de cursus. Hiervan wordt een sessie van 2 uren klassikaal aangeboden, 3 uren e-coaching via mail of telefoon en er wordt ongeveer 15 uren aan huiswerkuren en zelfstudie verwacht. In de e-coaching is tevens opgenomen dat de Facebookpagina BAAN Academy wordt gevuld. Hier staan de presentaties die men kan nalezen, documenten die gebruikt kunnen worden en hier worden tevens passende vacatures gedeeld. Per sessie zijn er huiswerkopdrachten aangeboden. Ze huiswerkopdrachten worden in de week erop klassikaal besproken en waar nodig geoefend in rollenspellen.

6. *Administratieve proces*

Aan het begin van de cursus wordt er een voorstelronde gedaan en wordt er uitgevraagd wat het verwachtingspatroon is van de cursus. Dit wordt vastgelegd in het dossier. Achteraf kan dan beter bepaald worden of er is voldaan aan die verwachting. Elke klassikale sessie wordt er een presentielijst getekend om aanwezigheid aan te tonen. Ook worden opmerkingen en contact vastgelegd in het digitale dossier.

7. *Afronding*

Na het volgen van de lessen ontvangt men een certificaat 'Commercieel medewerker binnendienst'. Dit voegt waarde toe aan het CV. Certificaat is maatschappelijk en sector erkend.

Klachtenprocedure

1. Klachten worden binnen 5 werkdagen behandeld. Binnen 8 werkdagen komt BAAN Academy met een voorstel voor een oplossing. BAAN Academy verwacht dat de klachtenverstrekker ook binnen 8 werkdagen daarop reageert. Binnen 5 werkdagen kan BAAN Academy reageren met een tegenvoorstel.
2. Op het moment dat er meer tijd nodig is dan 5 dagen, dan wordt dit ook binnen 5 werkdagen gemeld en hier wordt een passend tijdsplan voorgesteld en een indicatie van het uitsluitel gegeven om de klacht kwalitatief af te kunnen handelen.
3. Mochten BAAN Academy en de cursist er na 3 onderhandelingen niet uitkomen, dan wordt er een onafhankelijke mediator ingeschakeld om te bemiddelen. De keuze van mediator wordt samen bepaald. Ook is het een mogelijkheid om dan gelijk gebruik te maken van arbitrage. Deze uitspraak zullen beide partijen honoreren.
4. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Ook hier streven wij naar een goede naleving van wet op privacy en bescherming persoonsgegevens.
5. Tijdens en na afronding van de cursus wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de cursisten. Deze uitslagen worden tevens vastgelegd in het digitale dossier. De verbeterpunten worden eens per maand uitvoerig besproken en naar waar mogelijk worden de aangedragen maatregelen geïmplementeerd. Dit om de klanttevredenheid te waarborgen en te verbeteren.
6. Communicatie met de klant bestaat (onder andere) uit het verkrijgen van feedback van de cursist met betrekking tot producten en diensten, waaronder klachten van klanten.
7. BAAN Academy zal maatregelen treffen en implementeren om herhaling van klachten te voorkomen.
8. De beheerders van de mailbox zijn aangewezen om ook de binnenkomende klachten te beoordelen en te beantwoorden. Mocht de klacht van dusdanige omvang zijn, dan wordt de klacht besproken in een vergadering. Deze handeling wordt tevens teruggelinkt aan de cursist met de klacht. De beheerders zijn aangewezen als resp. Annemarie Keemers, eigenaar Sollicitatietools en Niek Slaghekke, eigenaar Slagkracht Training & Coaching.

9. Klachten worden geregistreerd in de dossiers, gezamenlijk met de antwoorden, behandeling, maatregelen en afhandelingen. Deze zullen gedurende wettelijk bepaalde 5 jaren worden bewaard op grond van mediaton dossiers.
10. Het oordeel van de arbitrage is bindend voor beide partijen. BAAN Academy streeft naar een afhandeling van 7 werkdagen na uitspraak.

BAAN Academy heeft contact met Mediator SB Advies te Enschede. Mits dit wordt goedgekeurd door de tegenpartij kan deze worden ingeschakeld tegen een uurtarief van €75,- excl. BTW. Kosten voor de mediator worden gedeeld door beide partijen.

4. Correspondentie

11. Elke vraag van een (toekomstig) cursist wordt binnen 2 dagen beantwoord. Mocht er binnen 2 dagen geen duidelijk antwoord voor ogen zijn, dan wordt er een duidelijke indicatie aangegeven per wanneer men het antwoord mag verwachten.
12. Mocht een cursist niet kunnen op de afgesproken data, dan kan diegene aansluiten bij een andere groep, mits binnen 2 werkdagen is aangegeven in verband met planning. Deze les kan worden ingehaald of op digitale wijze worden gevolgd.
13. Er is een Facebookgroep waarin passende vacatures worden gedeeld om zo de kansen op werk te vergroten.

5. Geheimhouding

14. BAAN Academy houdt zich aan de wettelijke eisen die gesteld worden in de Wet op privacy en bescherming persoonsgegevens. Zij gaan vertrouwelijk met de verstrekte informatie om.
15. Dit geldt tevens voor alle bedrijfsgevoelig informatie, bedrijfssituaties en werkprocessen en (potentiële) klanten.
16. Cursisten gebruiken de hand outs en informatie voor persoonlijk gebruik. Het is niet toegestaan om de gegeven informatie openbaar te maken of te gebruiken voor commerciële doeleinden. Hier staat een boetebeding op van €5000,- per overtreding.
17. BAAN Academy houdt zich aan de reclame code voor cursussen.
18. De reclame onthoudt zich van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".

6. Vrijstellingsbeleid

Er worden geen vrijstellingen gegeven in deze cursus. Voor de opbouw en duur van de cursus is het van belang dat elke les wordt gevolgd.