

Kwaliteitshandboek Nova Mundo

Bij Nova Mundo willen we dat je weet wat je van onze opleidingen en cursussen kunt verwachten. In dit kwaliteitshandboek lees je hoe we zorgen voor duidelijke informatie, deskundig onderwijs, goede begeleiding en een zorgvuldige behandeling van vragen en klachten.

Deze afspraken gelden voor onze opleidingen, cursussen en trainingen. We werken volgens de kwaliteitsbeginselen voor kort beroepsonderwijs, zoals opgenomen in de kwaliteitscode van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO).

1 Duidelijke informatie vooraf

Voordat je je inschrijft, geven we eerlijk en begrijpelijk aan wat de opleiding inhoudt. De informatie op onze website, in brochures en in gesprekken is correct en geeft een realistisch beeld. Afspraken en voorwaarden schrijven we in duidelijke taal.

Bij iedere opleiding of cursus vind je vooraf informatie over:

- de inhoud, het niveau, de doelgroep en de leerdoelen;
- de vereiste voorkennis, toelatingsvoorwaarden en eventuele vrijstellingen;
- de duur, de start en de verwachte studiebelasting;
- de onderwijsvorm en welke online, klassikale en praktijkonderdelen erbij horen;
- het benodigde lesmateriaal en wat je ontvangt of zelf moet aanschaffen;
- de toetsen en examens, het aantal daarvan en de mogelijkheden voor herkansing;
- het diploma of certificaat, de betekenis ervan en eventuele erkenning of registratie;
- de kosten, betalingsafspraken, annuleringsvoorwaarden en klachtenregeling.

Binnen Nova Mundo is voor iedere aangeboden opleiding iemand beschikbaar die de inhoud, de opzet en de voorwaarden kent en vragen hierover kan beantwoorden.

2 Onderwijsvormen

We geven per opleiding duidelijk aan hoe het onderwijs is georganiseerd: online, klassikaal of als combinatie van online en praktijkonderwijs. Je weet vooraf welke bijeenkomsten en praktijkonderdelen verplicht zijn en welke activiteiten aanvullend zijn. Als voor een praktijktraject specifieke eisen gelden, houden we ons daaraan.

3 Deskundige docenten en examinatoren

Onze docenten en trainers zijn deskundig in de onderwerpen die zij behandelen. We letten op hun vakkennis én hun vermogen om de leerstof duidelijk uit te leggen. Ook examinatoren moeten beschikken over passende deskundigheid.

Docenten, trainers en examinatoren krijgen uitleg over onze werkwijze, administratie, begeleiding en beoordeling. We ondersteunen hen bij de uitvoering van hun werk.

Minimaal eenmaal per zes maanden bekijken we het werk van iedere docent, trainer en examiner. Daarbij letten we op de kwaliteit van het onderwijs, de begeleiding en de gebruikte beoordelingscriteria. Dit geldt voor zowel vaste medewerkers als freelancers.

4 Lesmateriaal en evaluatie

Ons lesmateriaal bevat duidelijke uitleg over wat je moet leren, doen en voorbereiden. We geven aan hoeveel studietijd je naar verwachting nodig hebt.

We vragen cursisten om de opleiding en de docenten te evalueren. Deze ervaringen gebruiken we om de kwaliteit van ons onderwijs en onze begeleiding te beoordelen en te verbeteren.

5 Studiebegeleiding

Tijdens kantoortijden is iemand beschikbaar die je kan helpen met vragen over je studie en begeleiding. Je kunt ons bereiken per telefoon en e-mail. Als je ons telefonisch niet direct bereikt, kun je een voicemail achterlaten.

6 Toetsen en examens

Voordat je je inschrijft, weet je hoeveel toetsen en examens bij de opleiding horen. Bij ieder examen krijg je duidelijke instructies over de uitvoering en de procedure.

We stellen de beoordelingscriteria vooraf vast. Kwalificerende toetsen en formele examens staan onder toezicht van een onafhankelijke derde of worden mede door een onafhankelijke derde beoordeeld.

We leggen uit welk diploma of certificaat je kunt behalen en wat dit betekent voor de beroepspraktijk. Daarbij maken we duidelijk of sprake is van wettelijke erkenning, branche-erkenning of een andere vorm van erkenning.

Als een opleiding voorbereidt op een extern formeel examen, sluiten onze voorbereiding en oefentoetsing aan op de inhoud, vorm en beoordelingsmaatstaf van dat examen.

Ben je niet geslaagd, dan ontvang je informatie over de mogelijkheden om verder te studeren en het examen te herkansen.

7 Zorgvuldige administratie en privacy

We registreren zorgvuldig wie zich heeft ingeschreven, voor welke opleiding of cursus en voor welke periode. De inschrijvingsvoorwaarden zijn beschikbaar via de website of op verzoek als afschrift, zodat je deze voor je eigen administratie kunt bewaren.

Informatie die je aan ons verstrekt, behandelen we vertrouwelijk. Dit geldt voor Nova Mundo, onze medewerkers en onze docenten.

8 Antwoord op vragen

Administratieve vragen en vragen over het onderwijs beantwoorden we binnen drie weken. Heeft een vraag meer onderzoek of verwerkingstijd nodig, dan ontvang je binnen drie weken een ontvangstbericht. Daarin geven we aan wanneer je een inhoudelijk antwoord kunt verwachten.

9 Toegang tot online onderwijs

Voor opleidingen met een online leeromgeving geldt dat je gedurende de afgesproken toegangsperiode minimaal 95% van de tijd toegang hebt tot de e-learningvoorzieningen. De onderwijsvorm en de afspraken over toegang worden vooraf duidelijk gemaakt.

10 Eerlijke communicatie en werving

Onze website, studiegidsen, brochures en advertenties geven een eerlijk beeld van Nova Mundo en van het onderwijs dat we aanbieden. We volgen de geldende reclamecode voor cursussen.

We wekken geen verwachtingen over resultaten die redelijkerwijs niet haalbaar zijn. We presenteren diploma's en certificaten niet als wettelijk erkende graden als zij die status niet hebben. Als een opleiding onder toezicht van een andere organisatie staat, vermelden we dat duidelijk.

We communiceren respectvol over andere opleidingsinstituten en gebruiken geen wervingsuitingen die hen in een negatief daglicht stellen.

11 Vragen of klachten over de opleiding

Ben je ergens niet tevreden over? Laat het ons weten. We behandelen klachten zorgvuldig en vertrouwelijk. De volledige klachtenregeling is openbaar en staat op onze website. Daar vind je ook de contactpersonen en de mogelijkheden om in beroep te gaan.

Een klacht indienen

Je kunt je klacht bij Nova Mundo indienen. Vermeld duidelijk om welke opleiding of cursus het gaat, wat er is gebeurd en wat je klacht is. De wijze van indienen en de verdere stappen staan in de klachtenregeling.

Antwoord binnen zes weken

We beantwoorden een klacht binnen zes weken. Is er meer tijd nodig voor onderzoek, dan laten we je dit binnen diezelfde zes weken weten. We leggen uit waarom uitstel nodig is en wanneer je naar verwachting een inhoudelijk antwoord ontvangt.

Onafhankelijke beoordeling

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je gebruikmaken van de beroepsmogelijkheid in de klachtenregeling. De klacht kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde die jij en Nova Mundo gezamenlijk aanwijzen.

Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele maatregelen die Nova Mundo naar aanleiding van de uitspraak moet uitvoeren, handelen we binnen zes weken af.

Registratie en bewaartermijn

We registreren klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld. Deze gegevens bewaren we twee jaar.

De volledige klachtenregeling

Je vindt de klachtenregeling op www.novamundo.nl/klachtenregeling/. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste afspraken; de volledige regeling bevat de verdere procedure.

Contact met Nova Mundo

E-mail: info@novamundo.nl

Telefoon: +31 (0)6 235 91 322

Postadres: Stadhouderslaan 9, 6085 AV Horn

Website: www.novamundo.nl

12 Inschrijving en afspraken

De afspraken over je opleiding staan in het aanmeldformulier, de toepasselijke leveringsvoorwaarden, de bevestiging en de factuur, aangevuld met de opleidingsinformatie op onze website. Indien nodig leggen we aanvullende afspraken vast in een door beide partijen te ondertekenen overeenkomst.

Vooraf maken we duidelijk:

- welke opleiding of cursus je volgt en wie deze verzorgt;
- wat de opleiding kost en welke kosten voor boeken en materiaal erbij komen;
- welke begeleiding en diensten zijn inbegrepen;
- hoe en wanneer je betaalt en welke betalingstermijnen gelden;
- hoe lang de overeenkomst en de toegang tot het onderwijs gelden;
- wanneer een opleiding mogelijk niet doorgaat;
- welke voorwaarden gelden voor annuleren en terugbetaling;
- of er bijzondere voorwaarden of garanties gelden;
- welke bedenktijd van toepassing is en hoe je daarvan gebruik kunt maken;
- bij wie het auteursrecht en het eigendom van het lesmateriaal berusten.

Bedenktijd bij inschrijving op afstand

Schrijf je je als consument online of telefonisch in, dan geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Binnen die termijn kun je zonder reden van de overeenkomst afzien. Laat ons binnen de bedenktijd weten dat je wilt herroepen, bijvoorbeeld per e-mail.

Wil je tijdens de bedenktijd al beginnen met de opleiding of digitale inhoud ontvangen? Dan informeren we je vooraf over de gevolgen en vragen we de wettelijk vereiste toestemming. Alleen beginnen met leren betekent niet automatisch dat je bedenktijd vervalt.

Terugbetalingen

Terugbetalingen waarop je recht hebt, verwerken we binnen zes weken. Als de wet een kortere termijn voorschrijft, geldt die kortere termijn. Bij een geldige herroeping geldt in beginsel een terugbetalingstermijn van 14 dagen na je bericht.

Dit kwaliteitshandboek beschrijft onze kwaliteitsafspraken. De opleidingsinformatie en leveringsvoorwaarden geven de specifieke afspraken voor jouw inschrijving. Je wettelijke rechten blijven daarbij gelden.

Nova Mundo is een handelsnaam van Tink2Go.

Versie oktober 2026