



SAMENWERKINGSGIDS CEVORA

INHOUDSTAFEL

| | | |
|---|--|----|
| Welkom | Welkom in de Samenwerkingsgids van Cevora | 2 |
| Voorstelling Cevora | Wat doen we bij Cevora? | 3 |
| | Opdracht, visie en waarden van Cevora | 4 |
| | Jouw rol als Cevora-ambassadeur | 5 |
| | De leerervaring bij Cevora | 6 |
| myCevora | myCevora, jouw basisplatform | 9 |
| Jouw contactpersonen bij Cevora | Bij wie kan je terecht voor vragen over jouw opdracht bij Cevora ? | 12 |
| | De Trainers Community Manager, jouw voornaamste aanspreekpunt | 13 |
| | Andere nuttige e-mailadressen | 14 |
| Organisatie van de opleidingen | Opleidingen reserveren en bevestigen | 15 |
| | Deelnemerslijst | 17 |
| | Checklist van de docent | 18 |
| | Verloop van een opleiding, pauzes en lunch | 20 |
| | Vertragingen en annuleringen | 22 |
| Pedagogische hulpmiddelen | Pedagogische ondersteuning, didactisch materiaal en syllabus | 24 |
| | Pedagogisch en didactisch materiaal ontwikkelen | 25 |
| Logistiek | Infrastructuur en opleidingslokaal | 26 |
| Evaluaties | Evaluatie van de opleiding door de deelnemers | 28 |
| | Evaluaties en lesbezoeken door Cevora | 30 |
| Facturatie en betalingen | Tarieven en kosten | 32 |
| | Bestelbonnen en facturatie | 33 |
| Intellectuele eigendom en auteursrecht | Intellectuele eigendom en auteursrecht | 34 |
| Privacy | Privacy en persoonsgegevens | 35 |
| Klachten | Wat als er een klacht is? Ombudsman Cevora | 37 |
| Deontologie | Deontologische code | 38 |

Welkom bij de Samenwerkingsgids van Cevora

Deze online Samenwerkingsgids bevat alle nuttige info om je opdracht als docent bij Cevora goed te kunnen organiseren.

Maak er een gewoonte van om eerst deze gids te raadplegen om meteen een antwoord te krijgen op vragen over:

- praktische zaken, zoals contactpersonen, logistiek en organisatie, ondersteuning voor je opleiding, te laat komen enz.;
- *best practices* van een Cevora-docent;
- de tools die voor jou beschikbaar zijn.

Is het je eerste opdracht voor ons? Ben je deze gids voor de eerste keer aan het lezen?

Kijk dan eerst in de rubriek over Cevora om er meer over te weten te komen en ambassadeur van Cevora te worden.

We werken uiteraard voortdurend aan de beschikbare tools en zullen deze gids dan ook regelmatig bijwerken. We brengen je op de hoogte als er een nieuwe versie verschijnt.

Veel leesplezier en alvast veel succes met je opleidingen!

Opmerking over het opstellen van deze gids:

Om praktische redenen werd deze gids niet in een inclusieve stijl geschreven. Dat zegt echter niets over hoe we denken over gendergelijkheid. Bij het opstellen van deze gids kozen we voor een klassieke, toegankelijke stijl. Onder de term 'docent' verstaan we uiteraard zonder onderscheid, al onze docenten met wie we samenwerken, ongeacht hun gender.



Wat doen we bij Cevora?

Cevora richt zich op de beroepen van morgen en versterkt het **concurrentievermogen van bedrijven** door enkele honderden praktijkgerichte opleidingen aan te bieden aan:

- **werknemers** van bedrijven die onder het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB of PC 200) vallen;
- **werkzoekenden;**
- **personen die ontslagen werden en ingeschreven zijn in een outplacementtraject.**

Het aanbod van Cevora is gevormd rond:

- een catalogus van **meer dan 500 opleidingen** (klassiek, online en blended);
- opleidingen beschikbaar **in open aanbod (OA), between company (BC) en incompany (IC)*;**
- **opleidingspremies;**
- **outplacement;**
- individuele **trajectbegeleiding** voor werkzoekenden gedurende het hele opleidingstraject.

*OA: opleidingen uit onze jaarlijkse catalogus, BC: incompany-opleidingen op vraag van 2 of meer bedrijven, IC: incompany-opleiding bij het aanvragende bedrijf.

Raadpleeg onze website om de opleidingsthema's van Cevora te ontdekken.

Opleidingen voor de beroepen van morgen

Opdracht

Cevora helpt werknemers en werkzoekenden om zich **bij te scholen voor de beroepen van morgen**, zodat er talent aanwezig blijft in bedrijven, die daardoor op hun beurt kunnen blijven concurreren.

Visie

Wij willen **bijdragen aan de sociaaleconomische ontwikkeling van het land** door de flexibiliteit, het concurrentievermogen en de gezondheid van bedrijven te verbeteren en de inzetbaarheid en het welzijn van werknemers en werkzoekenden te verhogen.

Waarden

>> Future proof

We bereiden onze klanten voor om de **toekomst het hoofd te bieden**. Dankzij de opleidingen van Cevora evolueren bedrijven mee met de markt en met de vereisten in hun activiteitensector. Door zich bij te scholen over de beroepen van morgen hebben ze een stapje voor op de anderen.

Onze opleidingen maken gebruik van recent didactisch materiaal en nieuwe leermethodes. Daarnaast investeren we actief in digitalisering.

>> Engaged

We staan **dicht bij onze klanten**. We betrekken hen nauw in het proces om samen te groeien en aan de marktbehoeften te voldoen.

>> Impact

We zorgen voor **impact** met een garantie op succes: leerstof die meteen kan worden toegepast, met een onmiddellijke winst voor de werknemer, maar ook voor het bedrijf waarvoor hij werkt.



Word ambassadeur of ambassadrice van Cevora

We stellen alles in het werk om je een kwalitatieve samenwerking te garanderen, je te begeleiden en te verwelkomen in onze community van docenten.

Jouw kennis, vaardigheden en ervaring staan garant voor het professionalisme van onze opleidingen. Wees een ambassadeur van Cevora door onze klanten die een opleiding volgen een positieve ervaring te bezorgen.

Onze samenwerking steunt op verbintenissen en verwachtingen:

| Onze verbintenissen: | Onze verwachtingen: |
|---|---|
| Wat betreft PROMOTIE | |
| We geven je de nodige ondersteuning om opleidingen te promoten en te organiseren. | Je maakt reclame voor de mogelijkheden die Cevora aanbiedt, zowel tijdens de opleidingen als daarbuiten. |
| Wat betreft COMMUNICATIE | |
| Wij bezorgen je tijdig de essentiële elementen die nodig zijn om de opleidingen voor te bereiden, ze te kunnen geven en ze voortdurend te verbeteren. | Jij vertelt ons in alle transparantie je ideeën, wat er goed ging, wat er mislukte en geeft ons feedback. |
| | Je deelt je <i>best practices</i> en tools met Cevora en zijn community van docenten. |
| Wat betreft KWALITEIT | |
| Wij voorzien een kwalitatieve logistieke omgeving die aangepast is aan elke opleiding. | Jij streeft naar kwaliteit. Je maakt gebruik van nieuwe technologie en nieuwe leermethodes. Je baseert je op de inhoud van het opleidingsmateriaal dat we regelmatig bijwerken. |
| Wat betreft INNOVATIE | |
| We ondersteunen je in de evolutie van je beroep, bij het gebruik van digitale tools en vernieuwende leertechnieken. | Je neemt initiatief en geeft innovatieve opleidingen waarbij je de nieuwste ontwikkelingen op het vlak van pedagogie betreft. |

Creëer de Cevora-leerervaring

Cevora wil dat de cursisten een **leerervaring met impact** beleven. Daarvoor heeft Cevora een **pedagogisch model** ontwikkeld – **Cevora Learning Experience (CLE)** – waarbij:

- » de **toepassing in de praktijk** centraal staat;
- » de impact en de toepassing van de leerstof duidelijk uit het werk blijken;
- » de cursist zijn leerproces **in eigen handen** neemt.

Dat model heeft als doel de kwaliteit van de opleidingen te garanderen, de impact ervan te verhogen en een gemeenschappelijke taal te creëren bij Cevora-docenten. Elke Cevora-opleiding moet dit DNA bevatten dat uit zes elementen bestaat: Cursist centraal, Elkaar helpen, Verrijken, Objectieven, Resultaten, Actief.

HET DNA VAN 'CEVORA'

Het is jouw taak als docent om die leerervaring te creëren.

Hoe? Door aanvullende activiteiten, innovatieve methodes, tools, uitwisselingen, oefeningen enz.

We willen dat dit model door elke cursist wordt beleefd en gevoeld. Elke opleiding moet getuigen van die *Cevora Learning Experience*.



| Creëer de 'CEVORA-ervaring' | Hoe? |
|--|--|
| <p>Cursist centraal</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ervaringen uitwisselen » Interacties » Samen kennis opbouwen | <ul style="list-style-type: none"> » Brainstormen en samen een probleem oplossen » Stimuleren om middelen te delen » <i>Best practices</i> uitwisselen |
| <p>Elkaar helpen</p> <ul style="list-style-type: none"> » Stimuleren » Betrekken » Plezier opwekken | <ul style="list-style-type: none"> » Edutainment-activiteiten aanbieden » Vragen stellen » Gebruik maken van storytelling » Doelstellingen vastleggen » Emoties opwekken » Voorstellen om concrete situaties in te beelden |
| <p>Verrijken</p> <ul style="list-style-type: none"> » Peilen naar de behoeften van de cursisten » Aanpassen aan de behoeften door een persona te maken van het doelpubliek » Gepersonaliseerde ondersteuning » Link met je werksituatie | <ul style="list-style-type: none"> » Variatie aanbrenge in de opleidingsmodaliteiten » Voorbeelden geven met een link naar de werksituatie » Extra oefeningen aanbieden |



Objectieven

- ›› Te ontwikkelen vaardigheden identificeren
- ›› Zingeving toevoegen
- ›› De vereiste inzet toelichten

- ›› De doelstellingen beschrijven
- ›› SMART-doelstellingen kiezen
 - › (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden)
- ›› Duidelijk communiceren over de verwachtingen op het vlak van investeringen en tijd

Resultaten

- ›› De doeltreffendheidscriteria bepalen
- ›› Verankering op de werkplek
- ›› Knelpunten en hindernissen in kaart brengen

- ›› Aantonen met voorbeelden
- ›› Op moeilijkheden anticiperen
- ›› Bewustmaking
- ›› Aan het einde van de opleiding een actieplan opstellen
- ›› Begeleiden tot aan de werkplek: dagboek bijhouden, opdrachten enz.

Allemaal samen

- ›› Leermiddelen gebruiken en aanvullende middelen ter beschikking stellen
- ›› Afstandsleren versterken

- ›› Een forum of een community creëren waar kan worden gedeeld
- ›› Extra middelen aanbieden
- ›› Digitale tools gebruiken



myCevora, jouw basisplatform

myCevora is hét basisplatform voor **alle interactie met Cevora**. Denk eraan om altijd eerst de informatie op dit platform te raadplegen. Op myCevora kan je meteen antwoorden vinden op veel van je vragen.

myCevora is een module die toegankelijk is via onze website www.cevora.be.

1. Heb je nog geen myCevora-account? Je kan een account aanmaken door te klikken op

MAAK JE ACCOUNT

2. Heb je al een myCevora-account? Klik op de knop

MELD JE AAN

Je kan nu inloggen op jouw **persoonlijke pagina** met een **login** en een **wachtwoord**.

CEVORA

Ik heb een myCevora-account

E-mailadres

Wachtwoord

AANMELDEN

[Heb je geen account?](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)

Wachtwoord vergeten?

Je kan je wachtwoord opnieuw instellen op de startpagina van myCevora.

Wat staat er op myCevora?

myCevora is een tool die voortdurend evolueert. Sommige functies die hieronder worden besproken zijn nu niet beschikbaar. Ze worden aangeduid met een sterretje (*)

Organisatie van de opleidingen

- » Je geplande opleidingen..

Neem contact op met je Planning Officer via planning@cevora.be voor vragen over de planning.

- » Praktische informatie en organisatie *
- » Bevestigingen of annuleringen van opleidingen
- » Ingeschreven deelnemers
- » Aanwezigheidslijsten die moeten worden aangevuld en gevalideerd
- » Evaluaties

De verantwoordelijke van het docentenorganisatie ziet alle opleidingen van zijn organisatie. Docenten hebben toegang tot hun eigen opleidingsoverzicht.

Facturatie van de opleidingen

- » Opleidingstarieven afhankelijk van het onderwerp*
- » Bestelbon voor de facturatie voor alle gegeven opleidingen*
- » Plaats om je facturen te uploaden*
- » De status van je facturen *

Evaluatie opleidingen

- ›› De evaluaties van de opleidingen
- ›› Resultaten van de jaarlijkse evaluatie

Samenwerkingsgids

- ›› Referentiegids voor de docent*

Heb je nog vragen?

Als je na het raadplegen van myCevora de gezochte informatie nog niet gevonden hebt, **neem dan contact op met je Product Manager** of kijk in de rubriek **Contact opnemen met Cevora**.



Een vraag over jouw opdracht bij Cevora?

Heb je een praktische of specifieke vraag over jouw opdracht bij Cevora, maar weet je niet aan wie je die kan stellen? Hier vind je een overzichtelijke tabel met de personen die je bij Cevora kan bereiken.

| Een vraag over | Product Manager | Planning Office | Trainers Community Manager |
|---|-----------------|-----------------|----------------------------|
| De inhoud van je opleiding | x | | |
| Het aantal opleidingen dat je geeft | x | | |
| De planning van je opleidingen | | x | |
| De activiteiten voor ambassadeurs van Cevora | | | x |
| De algemene samenwerking met Cevora | | | x |
| Cevora Academy (opleidingen/ evenementen voor ambassadeurs) | | | x |
| De praktische aspecten van de samenwerking | x | | |
| De inhoud van een nieuwe opleiding | x | | |
| Gewijzigde inhoud van een opleiding | x | | |
| De evaluaties van de opleidingen | x | | |

De Cevora Trainers Community Manager: een persoonlijk aanspreekpunt

Onze Trainers Community Manager is er om je te ondersteunen in je opdracht als docent, om een community te creëren en specifieke activiteiten te organiseren voor Cevora-docenten.

Je kan een beroep doen op onze Trainers Community Manager:

- » voor vragen over het beroep van Cevora-docent;
- » voor vragen over nieuwe ontwikkelingen in het vak, het gebruik van digitale tools enz.;
- » om je te integreren in de community van Cevora-docenten;
- » om je oplossingen aan te raden en je te helpen bij de uitdagingen die je tegenkomt;
- » om ontmoetingen met andere docenten te organiseren en je voor te stellen om aan thematische vergaderingen deel te nemen;
- » om van jou een Cevora-ambassadeur of -ambassadrice te maken.

Neem contact op met Maité
Dhallenge, onze Trainers
Community Manager bij Cevora

E-mail :
maite.dhallenge@cevora.be



Nuttige e-mailadressen

Je vindt heel wat nuttige informatie op je persoonlijke pagina myCevora. Denk eraan om er regelmatig te gaan kijken; de kans is namelijk groot dat de informatie die je zoekt daar al staat.

Als je ons toch nog een vraag wil stellen, vind je hier de nodige adressen:

➤➤ **Een vraag over de facturatie? Waar kan je je facturen naartoe sturen ?**

Je mag vragen en je facturen sturen naar e-facturen@cevora.be

➤➤ **Een vraag, een probleem in verband met de planning van je opleidingen uit het open aanbod ?**

Stuur het in een mail naar planning@cevora.be

➤➤ **Een vraag, een probleem in verband met een incompany-opleiding ?**

Stuur het in een mail naar planning@cevora.be

➤➤ **Een vraag over de inhoud van de opleiding, de pedagogische aanpak, het verloop van de opleiding enz... ?**

Spreek je Product Manager erover aan.

➤➤ **Een vraag of probleem in verband met een lokaal ?**

Stuur het in een mail naar lokalen@cevora.be

➤➤ **Ga je te laat zijn of moet je annuleren ?**

Kijk in de rubriek 'vertragingen en annuleringen' van deze gids.

➤➤ **Een vraag over je contract bij Cevora ?**

Stuur het in een mail naar contracten@cevora.be

Opleidingen reserveren en bevestigen

De opleidingen die we in onze CEVORA-catalogus voorstellen worden regelmatig ingepland. Sommige opleidingen uit onze catalogus kunnen ook op vraag van bedrijven worden georganiseerd, mits er aan enkele voorwaarden wordt voldaan

Planning van de opleidingen:

1. Aanvraag van beschikbaarheden

We nemen contact met jou op om te vragen voor welke onderwerpen, voor hoeveel sessies per opleiding en op welke data **je beschikbaar bent**.

2. Planningsreservatie

Op basis van onze kalender plannen we met jou de opleidingen in: **data, uurregeling en regio's van de opleidingen**.

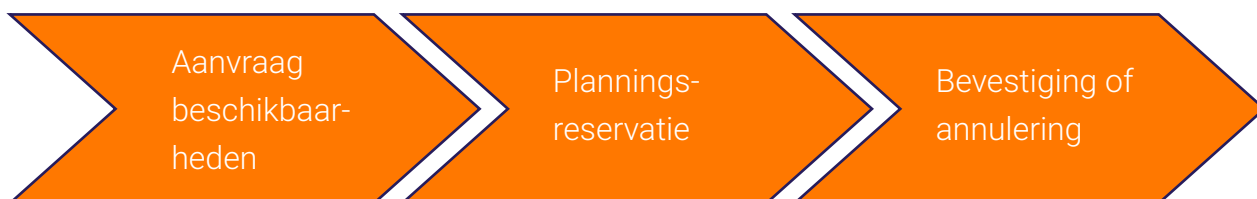
3. Bevestiging aan de hand van de bestelbon

Afhankelijk van enkele factoren bevestigen we de opleiding of annuleren we ze.

- › **Als de opleiding wordt bevestigd**, krijg je 10 werkdagen voor de start van de opleiding een mail van ons met een **bestelbon**.

Die bestelbon heb je nodig voor de facturatie die volgt op de gegeven opleiding.

- › **Als de opleiding niet doorgaat en moet worden geannuleerd**, sturen we je 10 werkdagen voor de start van de opleiding een **annulering van de reservering**.



Je krijgt een opleidingsaanvraag rechtstreeks van een bedrijf?

Als je rechtstreeks van een bedrijf een aanvraag krijgt om een incompany-opleiding (IC) te geven, vraag hen dan om contact op te nemen met ons zodat we kunnen nakijken of we de gevraagde opleiding kunnen organiseren. Als de opleiding kan worden georganiseerd, zal Cevora de organisatie op zich nemen.

Heb je vragen over de voorwaarden voor de organisatie van IC-opleidingen? Spreek je Product Manager erover aan.



Deelnemerslijst

De aanwezigheden moeten dezelfde dag worden geregistreerd via je computer of smartphone, **rechtstreeks in myCevora**.

- ›› Ga naar de opleidingsgroep;
- ›› Klik op 'Aanwezigheden registreren';
- ›› Kies de dag van de opleiding;
- ›› Registreer aanwezigheden:
 - › is er niemand afwezig? Vink het bovenste vakje aan;
 - › zijn er deelnemers die niet zijn ingeschreven? Voeg ze onderaan de lijst toe;
- ›› Klik op 'Volgende dag' om je lijst te bewaren en te sluiten.

Aandachtspunten:

- ›› Kijk de namen van de aanwezigen goed na en verwissel ze niet met afwezige personen. Elke afwezigheid wordt namelijk opnieuw gefactureerd aan het bedrijf van de afwezige.
- ›› Als iemand niet de volledige opleiding volgt (bijvoorbeeld een halve dag in plaats van een hele dag), duid dit dan aan als een gedeeltelijke aanwezigheid. Mensen die meer dan een halve dag aanwezig zijn tijdens een opleidingsdag mogen worden ingegeven als aanwezig.

Fout in de lijst?

Merk je een fout op in de doorgestuurde lijst? Stuur dan een e-mail naar planning@cevora.be

Heb je liever een papieren lijst?

Je kan de deelnemerslijst afdrukken en hem op de dag van de opleiding laten tekenen. Denk eraan dat je in dat geval de aanwezigheden daarna nog in myCevora moet ingeven volgens de stappen die hierboven worden beschreven.

Opgelet: wanneer de deelnemerslijst is verzonden, kan je hem tot 3 dagen daarna nog bewerken. Daarna kan je de lijst niet meer wijzigen.

Checklist van de docent

Niets vergeten? Overloop onze checklist om er zeker van te zijn!

Vóór de opleiding

»» Planning

[Ga naar je myCevora-account](#) voor een overzicht van je geplande opleidingen.. Je vindt er ook praktische informatie zoals de plaats, datum en de deelnemerslijsten voor elke geplande opleiding.

»» Pedagogisch ondersteuning van de opleiding

Cevora stelt pedagogische materiaal voor de opleiding ter beschikking. Het wordt ook aan de deelnemers doorgestuurd, liefst in digitaal formaat, en bevat het opleidingsmateriaal en het verloop van de opleiding.

Als je dat pedagogische materiaal mee wil verbeteren, kan je contact opnemen met je Product Manager.

D-Day: tijdens de opleiding

»» Voorstelling en aanwezigheidslijst

- › Stel jezelf en Cevora voor
- › Registreer de aanwezigheden via myCevora.
(Loopt de opleiding over meerdere dagen? Neem elke dag de aanwezigheden op.)
- › Vraag de deelnemers om zich voor te stellen.
- › Deel nuttige informatie: data, tijdstippen, gsm-nummers, veiligheidsinstructies enz.

»» Pauzes en lunch

- › Voorzie een pauze per halve dag of avond opleiding.
- › Maak hierover afspraken met de deelnemers.

»» Einde van de opleiding

- › Doe een rondvraag bij de deelnemers.
- › Gelieve bij klassikale opleidingen na te kijken of:
 - › het lokaal in orde is,
 - › er geen spullen van Cevora zijn achtergebleven,
 - › de lichten uit zijn,
 - › de ramen dicht zijn.

Na de opleiding

»» Denk eraan om de aanwezigheden rechtstreeks in myCevora in te geven

Je kan die aanwezigheden nog 3 dagen wijzigen.

»» Evaluaties

Vraag aan de deelnemers om het online evaluatieformulier in te vullen dat ze de dag na de opleiding per e-mail zullen krijgen.

Bekijk de evaluaties van de deelnemers op myCevora. Ga na of er dingen verbeterd kunnen worden.

- »» **Praktische vragen?** Raadpleeg myCevora of de pagina 'Contact opnemen met Cevora'.
- »» **Vragen of opmerkingen over de inhoud van de opleiding?** Spreek je Product Manager erover aan.



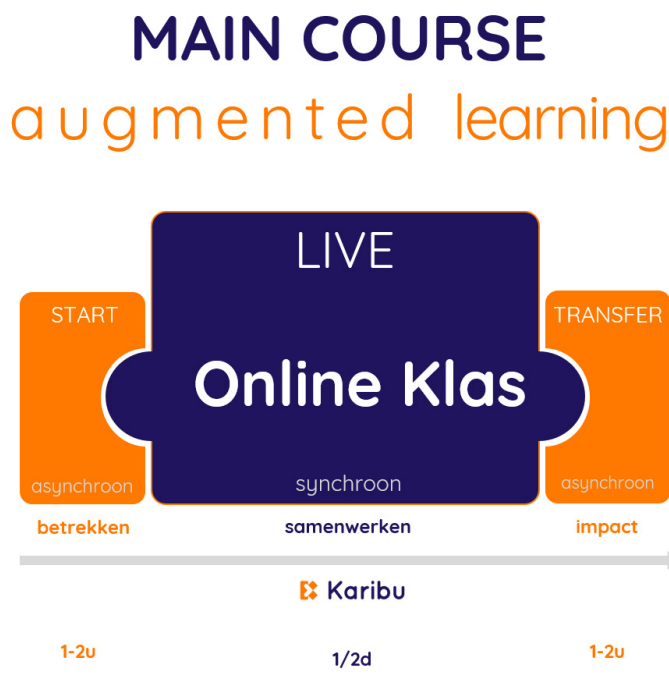
Algemeen verloop van een opleiding

Augmented learning

Cevora heeft ervoor gekozen om nieuwe digitale tools te gebruiken om zijn opleidingen te verrijken (augmented learning): video's, webinars, extra online leerstof enz.

Augmented learning steunt op het gebruik van de Karibu-interface (Learning Management System).

Die opleidingen bestaan uit een synchroon opleidingsmoment en 2 asynchrone momenten die als volgt verlopen:



Het is jouw taak als docent om het hele traject te begeleiden, zowel de synchrone als de asynchrone momenten.

Op de plaats van de opleiding

Op de dag van de opleiding ga je naar het opleidingslokaal. Je vindt het adres op myCevora en op de bestelbon.

Vóór de start van de opleiding

Meld je minstens dertig minuten voor de start van de opleiding aan.

Voor een klassikale opleiding meld je je aan bij de receptie en controleer het opleidingslokaal.

Het kan zijn dat er didactische ondersteuning, schriften, balpennen enz. beschikbaar zijn. Deel ze uit in het geval dat ze voorzien zijn.

Als de opleiding doorgaat in een hotel of een seminariecentrum, vraag dan het tijdstip van de lunch na en hoe de pauzes kunnen worden georganiseerd.

Pauzes en lunch

Er is een pauze voorzien per halve dag of avond opleiding.

Je kan deze pauzes vrij plannen in functie van de planning van je opleiding of in overleg met de groep..

Catering koffie, thee, water – wordt voorzien door het lokaal of het seminariecentrum.

Lunch: Als de opleiding een volledige dag duurt, wordt er een broodje of een lunch voorzien voor jou en de deelnemers.

Merk op dat elk specifiek of extra verzoek over de catering of de lunch voor je eigen rekening is of voor die van de deelnemer die erom vraagt.

Aan het einde van de opleiding

Gelieve bij de klassikale opleidingen het lokaal in dezelfde staat achter te laten als bij het binnenkomen.

Herinner de deelnemers eraan dat ze het **evaluatieformulier** van de opleiding dat ze de dag nadien per e-mail zullen krijgen meteen invullen.

Vertel de deelnemers dat hun **opleidingsattesten** beschikbaar zijn op hun persoonlijke myCevora-pagina.



Stuur de aanwezigheidslijst zo snel mogelijk door via myCevora. Die lijst kan eventueel nog worden aangepast tot **3 dagen** na de opleiding. Daarna kan er niets meer worden gewijzigd.

De aanwezigheidslijst is van cruciaal belang voor de goedkeuring van de betaling van je factuur.

Vertraging of annulering van een opleiding

>> Ga je te laat zijn?

Verwittig Cevora zo snel mogelijk door te bellen naar 0800 59 222.

Bij een incompany-opleiding moet je ook je contactpersoon of het betrokken bedrijf telefonisch op de hoogte brengen.

>> Je moet de opleiding annuleren

Meer dan 10 werkdagen voor de start van de opleiding

Je kan de geplande opleiding niet bevestigen? Neem **minstens 10 werkdagen voor de start van de opleiding contact op** met Cevora.

We zullen je vragen om ofwel:

- › een vervanger van dezelfde kwaliteit aan Cevora voor te stellen door zijn/haar naam, gegevens en cv door te sturen via mail;
- › andere data voor te stellen.

Minder dan 10 werkdagen voor de start van de opleiding

- › Breng Cevora telefonisch op de hoogte.
- › Bevestig de annulering door dit te mailen naar inschrijvingen@cevora.be.
- › Stel, indien mogelijk, een andere datum voor.

Annuleringsvergoeding : Behalve in geval van overmacht bepaalt het raamcontract van de samenwerking dat als de annuleringstermijn van 10 werkdagen niet nageleefd wordt, een **vergoeding** van 50% van het tarief per geannuleerde dag betaald moet worden aan de benadeelde partij. Dat bedrag is vrijgesteld van btw.

» Cevora annuleert de opleiding

Cevora behoudt zich het recht voor de opleiding ten laatste 10 werkdagen voor de start van de opleiding te annuleren.

Indien die termijn niet wordt nageleefd, behalve in geval van overmacht, bepaalt het raamcontract van de samenwerking dat er een **vergoeding** van € 250 per volledige dag of € 125 per halve dag opleiding of online opleiding die wordt geannuleerd, betaald moet worden aan de benadeelde partij. Dat bedrag is vrijgesteld van btw.



Didactisch en pedagogische materiaal

Cevora kan pedagogisch materiaal voor jou ter beschikking stellen die je tijdens de opleiding kan gebruiken en/of aan de deelnemers kan uitdelen. Als dat beschikbaar is, krijg je het vooraf. Aarzel niet om contact op te nemen met je Product Manager als je vragen hebt.

Het kan gaan om een **syllabus, fiches**, maar ook digitale documenten zoals **PowerPointpresentaties, pdf-documenten, e-learningmodules of tools voor augmented learning via de Karibu-interface**.

Cevora verbindt zich er overigens toe om zo weinig mogelijk fysiek opleidingsmateriaal te gebruiken en verkiest het gebruik van digitaal materiaal.

Het pedagogisch materiaal is volledig en wordt regelmatig bijgewerkt met heldere inhoud die aangepast is aan het doelpubliek, gericht op de praktijk en oefeningen.

We verwachten van jou als docent dat je de inhoud van dat pedagogisch materiaal volgt.

Waarom gebruikmaken van het pedagogisch materiaal van Cevora?

- » De didactische ondersteuning is een **uitgebreid totaalpakket**, zodat het zowel voor incompany als het open aanbod kan worden gebruikt. We maken geen specifieke versies in functie van de groepen.
- » Het didactisch materiaal, dat werd ontwikkeld door experts, voldoet aan de Cevora-kwaliteitscriteria en is conform het grafisch charter van Cevora.
- » Het evenwicht tussen theorie en praktijk werd onderzocht om een kwaliteitsvolle verwerving van de leerstof te verzekeren.
- » Het pedagogisch materiaal is aangepast aan de duur van de opleiding.
- » Waar nodig worden de documenten ten laatste de dag voor de start van de opleiding ter plaatse bezorgd.

Voorstel voor wijziging van het didactisch materiaal

Jij, als expert in jouw vakgebied, kan bijdragen aan de verbetering van het didactisch materiaal. Geef je vaststellingen door aan je Product Manager.

Opleidingen, inhoud en didactisch materiaal ontwikkelen

Omdat we kwaliteitsvolle en relevante leerstof willen aanbieden, ontwikkelt Cevora zijn didactisch materiaal en opleidingsinhoud in samenwerking met experts. Om die redenen is de ondersteuning een uitgebreid, modern en up-to-date totaalpakket en volgt het de huidige voorschriften en *best practices* in elke activiteitensector.

In het kader van de creatie en ontwikkeling van didactische inhoud, kan Cevora een beroep doen op jouw expertise en je een lastenboek sturen op basis van een specifieke, onafhankelijke samenwerking voor het animeren van de opleiding.

Wil je nieuwe onderwerpen voorstellen die zouden moeten worden ontwikkeld? Aarzel niet om je spontaan kandidaat te stellen bij je Product Manager.

Intellectuele-eigendomsrechten

Het uitwerken van didactisch materiaal is een intellectuele verrichting op maat die Cevora aan de docent vraagt. Die laatste doet afstand van zijn intellectuele-eigendomsrechten aan Cevora. In ruil daarvoor betaalt Cevora een vergoeding voor het ontwikkelen van dat didactisch materiaal.

Cevora verwerft op die manier alle intellectuele-eigendomsrechten op het ontwikkelde didactisch materiaal. Die intellectuele-eigendomsrechten omvatten onder andere het recht op gebruik en beheer van het materiaal om aan de behoeften van Cevora te voldoen.

Het materiaal mag dus worden gereproduceerd, vertaald, gewijzigd, aangepast en gebruikt door Cevora en zijn aangeduide docenten.



Infrastructuur en leslokaal

Opleidingsplek en route

De plek waar de opleiding doorgaat, wordt op je persoonlijke myCevora-pagina en op de bestelbon vermeld. Je vindt er op termijn ook nuttige informatie zoals de route. De functionaliteiten van myCevora evolueren geleidelijk aan (zie de rubriek myCevora)

Parking : Op de locatie van de opleiding zal er normaal gezien een parkeerplaats worden voorbehouden voor de docent. Om misverstanden hierover te vermijden, raden we je aan om vooraf contact op te nemen met de beheerder van het lokaal of seminariecentrum. Overnachtingen worden niet voorzien.

Behalve met uitzonderlijk voorafgaand schriftelijk akkoord van Cevora en bevestiging daarvan in de bestelbon zullen onkosten voor de parking of het hotel niet worden vergoed.

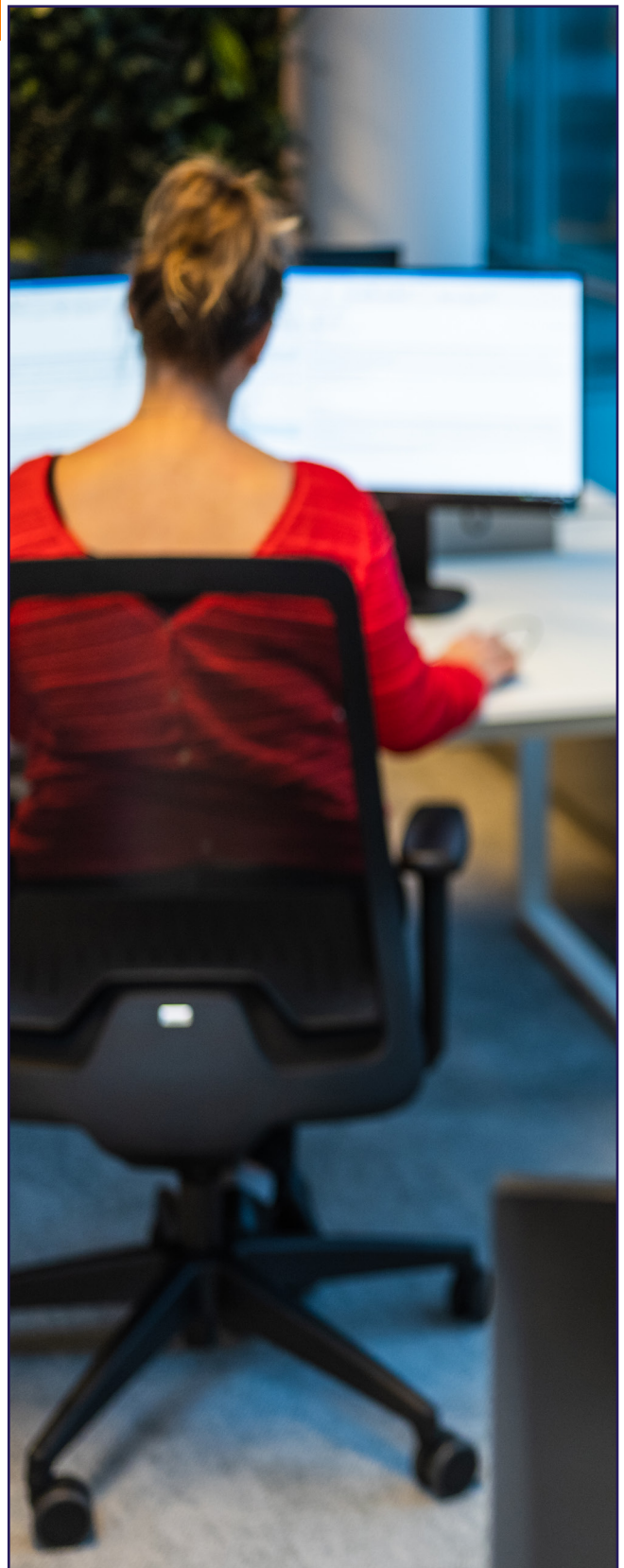
Lokaal en opleidingsmateriaal

Informatie over het opleidingslokaal en het opleidingsmateriaal dat ter beschikking wordt gesteld, wordt op je persoonlijke myCevora-pagina of op de bestelbon meegedeeld.

In het lokaal zijn er tafels en stoelen, een beamer voor presentaties en een flipchart met toebehoren.

Er is ook een internetverbinding.

Wil je graag nog extra materiaal gebruiken? Neem dan contact op met je Product Manager.



Blocnotes en balpennen van Cevora

In de mate van het mogelijke zal Cevora gepersonaliseerde Cevora-blocnotes en -balpennen voorzien voor de deelnemers van de klassikale opleidingen, zodat ze notities kunnen maken tijdens hun opleiding.

Denk eraan om dit materiaal uit te delen als het beschikbaar is.



Evaluatie van de opleiding door de cursisten

Na afloop van elke opleiding vragen we de cursisten om die te evalueren door een **online een vragenlijst in te vullen**. De cursisten krijgen de dag na de laatste opleidingsdag een e-mail met de link naar de vragenlijst.

Waarom evalueren?

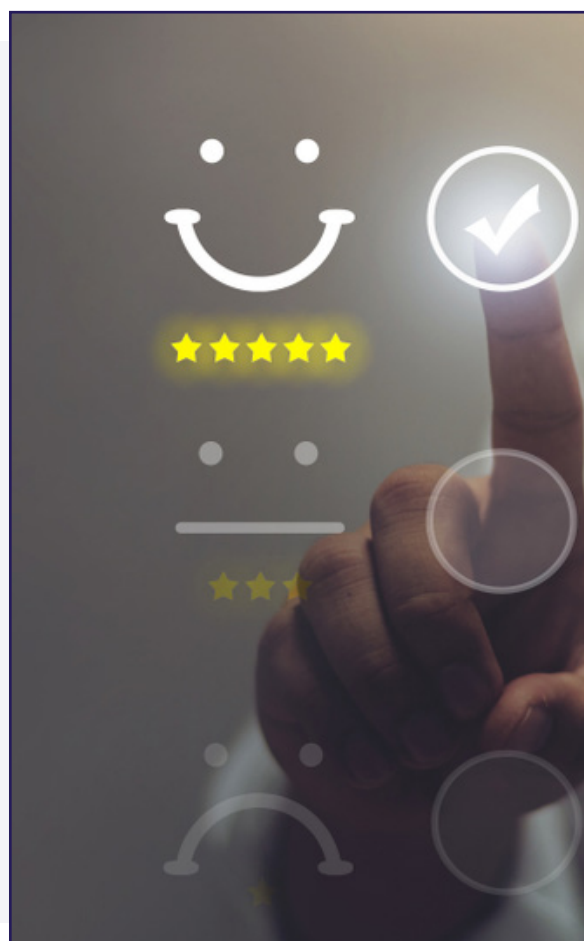
De evaluaties worden uitgevoerd in het kader van ons beleid voor **kwaliteitsbeheer** en hebben als doel om ons te verbeteren, de opleidingen verder uit te werken in functie van de verwachtingen van elke deelnemer en de bekwaamheden van onze docenten te beoordelen.

Die evaluaties bevatten ook kostbare informatie voor jou, zodat je kan **blijven groeien als docent**. We raden je dan ook aan om je cursisten eraan te herinneren om zeker het online evaluatieformulier in te vullen.

Hoe verloopt de evaluatie?

Cevora evalueert elke opleiding en docent. De deelnemers ontvangen een link naar de online vragenlijst voor de evaluatie.

Je kan de resultaten van die evaluaties raadplegen op je persoonlijke myCevora-pagina. We raden je warm aan om dat ook te doen.



En wat als de evaluatie negatief is?

Als de evaluatie van de opleiding en/of docent negatief is, nemen we contact op met jou om **samen te bekijken wat er beter kan. Indien nodig stellen we een actieplan op.**

Als de docent zich niet houdt aan het actieplan dat in overleg werd vastgelegd, zal Cevora een schriftelijke kennisgeving versturen.

Als er na 14 dagen na het verzenden van die kennisgeving nog geen actie werd ondernomen, behoudt Cevora zich het recht voor om:

- zijn volgende opleidingsdata te annuleren ;
- het contract als ontbonden te beschouwen, zonder dat dit recht geeft op een opzeggings- of verbrekingsvergoeding of enige andere vergoeding.



Evaluaties door Cevora

In het kader van zijn beleid voor kwaliteitsbeheer voert Cevora evaluaties en lesbezoeken uit en beoordeelt het online opleidingen om te garanderen dat de opleidingen voldoen aan de kwaliteitscriteria die de deelnemers en klanten verwachten.

De evaluaties gaan over alle elementen van een opleiding:

- › beheersing van de leerstof,
- › toepassing in de praktijk,
- › interactiviteit,
- › aandacht voor individuele ondersteuning,
- › gebruik van didactisch materiaal,
- › relevantie van het didactisch materiaal,
- › kwaliteit van de infrastructuur,
- › enz.



›› Lesbezoek

Cevora behoudt zich het recht voor om iemand aan te duiden die de opleiding bijwoont om de docent te leren kennen, de opleiding te volgen en de kwaliteit ervan te beoordelen. Meestal zal dat de Product Manager zijn, of een persoon die Cevora aanduidt.

Na dat bezoek volgt een **bezoekverslag** met de verschillende observaties die we vervolgens met jou bespreken.

Het lesbezoek vindt gewoonlijk plaats in het geval van nieuwe opleidingen, nieuwe docenten of na een negatieve evaluatie.

» Beoordeling online opleidingen

Cevora voert ook doorlichtingen uit in het kader van de online opleidingen en het gebruik van digitale tools om te beoordelen of er genoeg interactie is met de deelnemers.

» Bij een negatieve evaluatie

Als de evaluatie van de opleiding en/of docent negatief is, nemen we contact op met jou om **samen te bestuderen wat er beter kan. Indien nodig stellen we een actieplan op.**

Als de docent zich niet houdt aan het actieplan dat in overleg werd vastgelegd, zal Cevora een schriftelijke kennisgeving versturen.

Als er na 14 dagen na het verzenden van die kennisgeving nog geen actie werd ondernomen, behoudt Cevora zich het recht voor om:

- » de opleiding af te schaffen en het contract aan te passen;
- » het contract te beëindigen, zonder dat dit recht geeft op een opzeggings- of verbrekingsvergoeding of enige andere vergoeding.



Tarieven en onkosten

Een standaardtarief per opleiding

We hebben een marktconform **gestandaardiseerd prijsbeleid** ingevoerd.

Je Product Manager zal je dat tarief meedelen en is ook op Planningsreservatie of de bestelbon terug te vinden. Dit tarief moet je bij de facturatie van je prestaties hernemen.



Verplaatsingskosten

De kosten voor de verplaatsing **tussen je bedrijfszetel en de locatie van de opleiding** zullen worden terugbetaald. Die worden berekend op basis van een vaste kilometervergoeding met eigen vervoer, maar je mag natuurlijk ook een andere vorm van mobiliteit kiezen.

Het aantal kilometers wordt ons door jullie bezorgd, maar kan door ons worden nagekeken door Google Maps te raadplegen.

Voor alle verplaatsingen naar klassikale opleidingen krijg je vanaf 1 mei 2023 een vergoeding van **€ 0,43/km**. We werken dit bedrag eenmaal per jaar bij.



Bestelbonnen en facturatie

Met het oog op de vlotte verwerking van facturen in onze boekhoudsoftware, moet de facturatie van je prestaties onze procedure inzake bestelbonnen en facturatie volgen. Daardoor zullen ze goed kunnen worden opgevolgd en op tijd worden betaald.

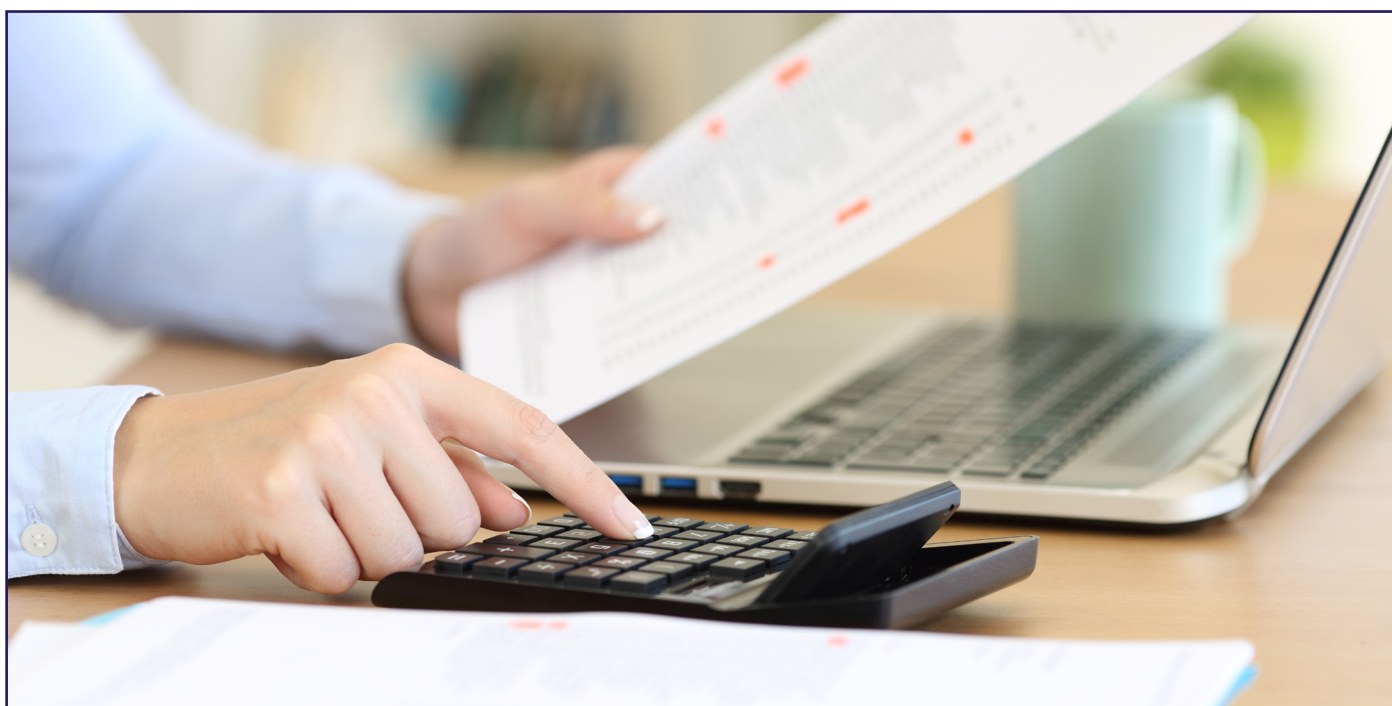
Bestelbon

De bestelbon is het referentiedocument voor de facturatie van je prestaties. Het bevat informatie zoals het nummer van de bestelbon (PO), de naam van de opleiding, de taal, de data en tijdstippen van de opleiding, de duur, de modaliteiten, de naam van de docent en locatie van de opleiding.

Prestaties factureren

De factuur moet worden opgemaakt op basis van de bestelbon en moet de informatie die erin staat overnemen, zoals **het nummer van de bestelbon, de naam, datum en plaats van de opleiding**. Als die gegevens niet op de factuur staan, kan die niet worden goedgekeurd en snel worden verwerkt.

Facturen moeten exclusief per mail worden gestuurd naar e-facturen@cevora.be



Intellectuele eigendom en auteursrechten

Tijdens je opleiding maak je gebruik van **didactisch materiaal dat Cevora jou ter beschikking stelt**.

Die creaties (syllabus, presentaties, boeken, software enz.) zijn onderworpen aan auteursrechten.

Dat betekent dat de auteur de eigenaar van de inhoud blijft en dat hij daarop intellectuele eigendom geniet. Om het goede verloop van de opleidingen te garanderen, bevat het samenwerkingscontract voorwaarden voor **het gebruik van de verschillende creaties en lesondersteuning**.

Gebruikslicentie

Cevora verleent de docent het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht in de vorm van een **gebruikslicentie** op het materiaal dat ter beschikking wordt gesteld in het kader van de uitvoering van de samenwerking (reproductie en overdracht aan de deelnemers in zijn originele vorm).

De docent mag het document op geen enkele manier commercieel benutten of het document wijzigen, behalve met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de dienst Procurement van Cevora (contracten@cevora.be) en dit exclusief in het kader van een Cevora-opleiding. In dat laatste geval moeten de kwaliteitsvereisten van Cevora worden nageleefd.

De docent verbindt zich ertoe om de creaties op geen enkele andere manier te gebruiken dan diegene die in de licentie zijn toegestaan, behalve met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Cevora.



Privacy en persoonsgegevens

Wij passen de [algemene verordening gegevensbescherming](#) (AVG of GDPR) toe en beschermen de persoonsgegevens van mensen waarmee we in contact treden: deelnemers, docenten, klanten enz. We verwerken enkel de gegevens die nodig zijn om onze opdracht te organiseren, zoals voorzien in ons [privacybeleid](#).

Jouw verplichtingen op het vlak van bescherming van persoonsgegevens

Het is jouw taak als docent(enorganisatie) om de GDPR na te leven en toe te passen op de gegevens van de deelnemers, namelijk:

- › de gegevens die we jou bezorgen in het kader van de opleiding,
- › de gegevens die je van hen vraagt tijdens een opleiding.

Wat moet je doen?

- › Behandel de gegevens met de nodige voorzichtigheid.
- › Gebruik ze voor het vooraf vastgelegde doel en gebruik ze niet buiten dat kader.
- › Neem de nodige voorzorgsmaatregelen die de GDPR voorschrijft.
- › Deel de gegevens niet met derden of andere deelnemers.
- › Wis of wijzig de gegevens wanneer een deelnemer daar om vraagt.
- › Bewaar de gegevens niet langer dan de periode die nodig is om de opleiding af te ronden.

Concrete voorbeelden:

- › Als je tijdens of na de opleiding **gegevens verzamelt** om informatie door te sturen (zoals e-mailadressen), mag je die niet voor andere doeleinden gebruiken en mag je ze niet onder de deelnemers verspreiden zonder hun voorafgaande toestemming. Zet dus de e-mailadressen van de ontvangers van je mails in *bcc*.
- › **Als je aan de deelnemers vraagt om een formulier of vragenlijst in te vullen**, online of op papier, moet je erover waken dat je ze goed bewaart en beveiligt.

Praktische vragen over gegevensbescherming? Aarzel niet om onze GDPR-verantwoordelijke een mail te sturen: gdpr@cevora.be

Gegevens die we over jou hebben

In het kader van onze samenwerking bewaren we enkele gegevens over jou, zoals:

- › je telefoonnummer en e-mailadres, zodat we je snel kunnen bereiken;
- › de login en het wachtwoord van je myCevora-account. Ze worden bewaard in onze databank, zijn versleuteld (encrypted) en kunnen niet door derden worden geraadpleegd;
- › informatie over de opleidingen die je voor ons hebt gegeven en de evaluaties daarvan. Dit wordt 3 jaar bewaard en daarna gewist.

Je hebt uiteraard het recht om die gegevens te wijzigen of te laten wissen. Stuur daarvoor een mail naar gdpr@cevora.be

Een klacht? Meld het aan de ombudsman van Cevora!

Het kan gebeuren dat jij of een deelnemer tijdens een opleiding een klacht hebt. De ombudsman van Cevora verzamelt klachten en geeft er op een correcte en professionele manier gevolg aan.

De ombudsman heeft de cruciale rol om onze klanten en partners aan te tonen dat Cevora hun feedback belangrijk vindt.

Het doel ervan is:

- ›› de tevredenheid van klanten en partners van Cevora verbeteren,
- ›› onze processen verbeteren,
- ›› problemen vermijden en ze proactief opsporen.

Wat is een klacht?

Een klacht moet betrekking hebben op een concreet feit over:

- ›› de kwaliteit van de dienstverlening van Cevora ;
- ›› de onjuiste toepassing van de regels en procedures van Cevora.

De klager moet schade hebben ondervonden die ingaat tegen een persoonlijk belang en moet dat duidelijk hebben geformuleerd.

Een voorbeeld: Ik ben naar de opleiding gegaan, maar die is niet doorgegaan.

Wat moet je doen bij een klacht?

Als je zelf een klacht hebt of als iemand jou een klacht heeft doorgegeven, vragen we je om **die te sturen naar de ombudsman**: ombudsman@cevora.be.

De ombudsman geeft gevolg aan de klacht en doet voorstellen voor verbetering. Hij brengt de betrokken afdelingen ook op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht werd gegeven.

De deontologische code van de Cevora-docent

Wanneer je een verbintenis aangaat met Cevora, wordt er van jou gevraagd om onze waarden uit te dragen en de best practices van het beroep van docent na te leven.

Deze deontologische code weerspiegelt wat wij van jou verwachten bij Cevora ten opzichte van deelnemers aan de opleidingen en alle stakeholders op het vlak van beroepen waarin kennis wordt doorgegeven.

De code staat garant voor een gezonde samenwerking zonder belangenconflicten en is van toepassing op al onze medewerkers en docenten.

»» Wees onze ambassadeur en stel je loyaal op tegenover Cevora

Wees een toonbeeld van onze waarden en bescherm onze belangen gedurende onze volledige

- › samenwerking.

»» Draag in je functie als docent bij aan het positieve imago van beroepen inzake lesgeven

- › Voer je opdracht ernstig en professioneel uit en respecteer de best practices.
- › Wees authentiek en geef blijk van intellectuele integriteit als expert in jouw domein.
- › Respecteer de wetenschappelijke methodologie en nauwkeurigheid binnen jouw vaardigheidsdomeinen.
- › Deel welwillend jouw modellen en methodologieën.
- › Sta open voor evoluties in het vakgebied door je tijdens je volledige opdracht te blijven bijscholen en je vaardigheden te blijven ontwikkelen.
- › Respecteer de intellectuele eigendom van je peers en vermeld steeds je bronnen.

»» Ga respectvol om met de deelnemers van de opleidingen

- › We verzoeken je om in alle omstandigheden onpartijdig en neutraal te blijven.
- › Waak erover dat je alle deelnemers gelijk behandelt, wat hun origine, nationaliteit, handicap, seksuele geaardheid, politieke of religieuze overtuiging, gender en leeftijd ook is, met respect voor de waardigheid en rechten van elke persoon.
- › Waak erover dat je de privacy van iedere persoon respecteert en dat je geen vertrouwelijke informatie deelt of gebruikt.
- › Elk ongepast, beledigend of discriminerend gedrag, gebaar, taalgebruik of fysiek contact is verboden.

We danken je voor de aandacht die je tijdens je hele opdracht schenkt aan het nauwgezet naleven van deze deontologische code van Cevora.



CEVORA VZW

Silver Building A, 5e verdieping

Reyerslaan 70

1030 Schaarbeek

0800 59 222