



Dit zijn de voorwaarden waaronder wij masterclasses aanbieden

Dit zijn de voorwaarden waaronder wij masterclasses aanbieden

Inhoudsopgave

- 1 - Waarom biedt het Kennislab voor Urbanisme masterclasses aan?
- 2 - Waarover gaan die masterclasses?
- 3 - Voor wie zijn onze masterclasses?
- 4 - Hoe bepalen we de inhoud van een masterclass? En met wie?
- 5 - Wie zijn onze trainers?
- 6 - Waaraan voldoet het lesmateriaal?
- 7 - Wie werken er nog meer voor onze masterclasses?
- 8 - Hoe communiceren wij over onze masterclasses
- 9 - Wat verwachten wij van de deelnemers?
- 10 - Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie van onze deelnemers?
- 11 - Wat spreken wij af met onze deelnemers?
- 12 - Kunnen wij de masterclass annuleren?
- 13 - Kan de deelnemer de masterclass annuleren?
- 14 - Hoe evalueren wij onze masterclasses?
- 15 - Wat als de deelnemer vragen of klachten heeft over de masterclass?
- 16 - Hoe gaan wij om met klachten?



Dit zijn de voorwaarden waaronder wij masterclasses aanbieden

1 - Waarom biedt het Kennislab voor Urbanisme masterclasses aan?

De Stichting Kennislab voor Urbanisme heeft zich tot doel gesteld om nieuwe businessmodellen te ontwikkelen op het gebied van ruimtelijke ordening, gebiedsontwikkeling en planologie. Dat doen we door onze labs, maar ook door het aanbieden van afgeleide producten als summerschools, bootcamps, masterclasses en cursussen.

2 - Waarover gaan die masterclasses?

“Hoe houden we de stad fit en vitaal?” Die vraag staat altijd centraal in het Kennislab voor Urbanisme. We leven immers in een interessante tijd. Als gevolg van de economische crisis, gecombineerd met de krimp in de grensgebieden, is groei voor steden niet meer vanzelfsprekend. Steden die toch willen overleven, moeten nieuwe manieren vinden om dynamiek te creëren. De oude wetten in de ruimtelijke ordening kunnen daarbij overboord. Het Kennislab voor Urbanisme gelooft dat steden die dit integraal aanpakken, vanuit de fysieke, sociale en economische invalshoek, hierin het meest succesvol zijn. In elk van onze labs wordt daarbij een eigen accent gelegd.

3 - Voor wie zijn onze masterclasses?

Voor professionals die begrijpen dat de manier waarop we de stad fit en vitaal hielden, verandert. Dat daar nieuwe werkwijzen, nieuwe organisatiemodellen, nieuwe businessmodellen en nieuwe skills voor nodig zijn. Kortom, voor urbanisten die begrijpen dat het vak verandert.

4 - Hoe bepalen we de inhoud van een masterclass? En met wie?

We werken altijd samen met professionals in het vakgebied. Met de partners van het lab, of met professionals uit ons netwerk. We willen dat onze masterclasses aansluiten op ontwikkelingen in de markt. Voor we een nieuwe masterclass in de markt zetten, toetsen we de inhoud altijd bij voorlopers in de markt. Gedurende een masterclass, spelen we altijd in op de wensen van de deelnemers.

5 - Wie zijn onze trainers?

Onze trainers en andere docenten hebben hun ene been in de praktijk en hun andere been in het onderwijs. We vinden de combinatie van inhoud én didactische vaardigheden belangrijk. Voor we met een trainer in zee gaan, willen we zien en ervaren hoe iemand les geeft, de groep meeneemt, de inhoud overbrengt. Ervaring en kennis vinden we niet voldoende, het gaat erom dat een trainer de groep weet te raken.

We betrekken onze trainers intensief bij de ontwikkeling van onze masterclasses. We willen dat de stof bij hen in genen zit. We begeleiden onze trainers actief bij hun werk. Daarom evalueren we onze trainers na elke afgeronde masterclass. Hiervoor gebruiken we de input van de deelnemers aan de masterclass. De uitkomsten van deze evaluatie bespreken we met onze trainers en zetten we om in acties. Zo worden onze trainers en onze masterclasses steeds beter.

6 - Waaraan voldoet het lesmateriaal?

Lesmateriaal is bedoeld als ondersteuning van de masterclass. De echte kennis zit bij trainers én de deelnemers. Het lesmateriaal dat we gebruiken wordt samen met de trainer ontwikkeld en geeft helder weer wat van de deelnemers wordt verwacht.

7 - Wie werken er nog meer voor onze masterclasses?

Per masterclass wordt een projectteam samengesteld dat op onze website wordt vermeld. Naast de trainer is hier altijd iemand uit het bestuur van de stichting Kennislab voor Urbanisme in vertegenwoordigd. Voor onze communicatie en backoffice-werkzaamheden werken we intensief samen met Elba-Rec (initiatiefnemer van het Kennislab voor Urbanisme).



Dit zijn de voorwaarden waaronder wij masterclasses aanbieden

8 - Hoe communiceren wij over onze masterclasses

Uitgangspunt in onze externe communicatie is de Reclamecode voor cursussen: 'Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling die de cursus organiseert respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".' Vindt u dat we dat niet goed genoeg doen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Per cursus communiceren we ten minste de volgende zaken:

- Algemeen: naam, inhoud, niveau, duur, doelstelling, doelgroep, aanvangsniveau, studiebelasting
- Indien van toepassing: informatie over benodigd studiemateriaal, te behalen kwalificaties, examinering, overige speciale voorwaarden.

9 - Wat verwachten wij van de deelnemers?

Onze masterclasses kunnen alleen slagen als ook de deelnemers zich aan de afspraken houden en zich volledig inzetten. Het succes van een masterclass is afhankelijk van een open en actieve houding van de deelnemers. Daarnaast kunnen per masterclass aanvullende eisen worden gesteld wat betreft instapniveau, ervaring et cetera. Deze worden duidelijk bij de aanmelding gecommuniceerd.

10 - Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie van onze deelnemers?

De open en actieve houding van de studenten beantwoorden wij uiteraard met vertrouwen. Deelnemers aan de masterclasses moeten er op kunnen vertrouwen dat wat zij in de masterclass en aan de trainers vertellen, ook daar blijft. Waarbij die vrijheid natuurlijk nooit onbeperkt is. De deelnemers hebben hier natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid.

11 - Wat spreken wij af met onze deelnemers?

Deelnemers melden zich in via een online invulformulier. Na aanmelding nemen we contact op met de deelnemer en bevestigen we dit met een contract dat via e-mail wordt toegezonden. Een inschrijving is definitief zodra wij dit getekend retour hebben ontvangen. Per masterclass is er een website waarop duidelijk staat wat de kosten voor de masterclass zijn (en de eventuele bijkomende kosten) en wat de deelnemer daarvoor ontvangt en onder welke specifieke voorwaarden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om zaken als begeleiding en copyright. Deze worden in het contract bevestigd.

Op deze diensten zijn de [Algemene Voorwaarden van het Kennislab voor Urbanisme](#) van toepassing. In geval van twijfel wegen de [Voorwaarden Masterclasses](#) zwaarder dan de [Algemene Voorwaarden van het Kennislab voor Urbanisme](#).

In specifieke gevallen kunnen we ook werken met online aanmelding. In dit geval geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Als het geval is, wordt dit bij het aanmeldformulier vermeld.

12 - Kunnen wij de masterclass annuleren?

Bij onvoldoende deelnemers (het gewenste aantal staat per masterclass vermeld) houden wij ons het recht voor om de masterclass te annuleren. Betaalde kosten worden daarbij uiteraard terugbetaald.

In geval van overmacht geldt artikel 17 uit de [Algemene Voorwaarden van het Kennislab voor Urbanisme](#).

13 - Kan de deelnemer de masterclass annuleren?

Deelnemers kunnen tot 3 weken voor aanvang van de masterclass kan kosteloos en zonder opgaaf van reden hun deelname annuleren. Tot 14 dagen voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht en tot een week van tevoren 100% van de kosten. Het is altijd mogelijk om een collega te sturen, hiervoor worden meerkosten doorbelast die nooit meer bedragen dan 10% van de inschrijvingskosten.



Dit zijn de voorwaarden waaronder wij masterclasses aanbieden

14 - Hoe evalueren wij onze masterclasses?

Na afloop krijgen de deelnemers een evaluatieformulier waarop zij kunnen aangeven wat zij van de masterclass vinden. Daarbij vragen we of de inhoud naar verwachting was, of de trainer zijn of haar werk goed deed, hoe de geboden faciliteiten werden ervaren en of de communicatie tussen ons en de deelnemer voldeed. Wij gebruiken dit om onze masterclasses te verbeteren. Het formulier biedt ook ruimte voor specifieke klachten.

15 - Wat als de deelnemer vragen of klachten heeft over de masterclass?

Voor vragen of klachten over onze masterclass kunt u contact opnemen met Stichting Kennislab voor Urbanisme

Jan-Willem Wesselink

Paulus Borstraat 41

3812 TA Amersfoort

t +31 (0) 33 8700 100

j.wesselink@kennislabvoorurbanisme.nl

Voor vragen van administratieve aard (bijvoorbeeld over de betaling) kunt u contact opnemen met Stichting Kennislab voor Urbanisme

Hilde Miedema

Paulus Borstraat 41

3812 TA Amersfoort

t +31 (0) 33 8700 100

h.miedema@kennislabvoorurbanisme.nl

16 - Hoe gaan wij om met vragen en klachten?

Vragen en klachten kunnen telefonisch of per mail worden ingediend. In beide gevallen ontvangt de deelnemer binnen 14 dagen een mail waarin wordt bevestigd dat de vraag of klacht is ontvangen en wordt behandeld. Ook wordt in die mail aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Die termijn is nooit langer dan 4 weken. Als blijkt dat we onverhoopt toch meer tijd nodig hebben om de vraag of klacht te beantwoorden, melden we dat minimaal een week voor de afgesproken datum aan de klager. Als de klager niet tevreden is met onze afhandeling leggen we de klacht voor aan Michiel Schouten van Schouten Advocaten te Zeist. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Klachten worden twee jaar bewaard.