

Frequently Occurring Problems - FOP's bij lopende begeleidingen

Betalingen

Ouder/student heeft vragen over de betaling van het lespakket.

Betalingen lopen steeds rechtstreeks via BijlesHuis als bemiddelende partij. De ouders betalen ons, en wij op onze beurt betalen zo de docenten. Ouders kunnen daarom nooit rechtstreeks betalen aan de docent. Indien studenten of ouders vragen hebben over de betalingen, laat het ons zeker weten per mail. Zo kunnen wij hen van concrete info voorzien.

Algemene info die je kan meegeven aan de ouder/student:

De ouders en studenten kunnen de aanrekening terugvinden op hun profiel. Ze kunnen zich eenvoudig aanmelden via bijleshuis.be/login met hun e-mailadres en gekozen wachtwoord. Onder 'betalingen' kunnen ze de aanrekeningen terugvinden. Daar zien ze meteen ook staan of de rekeningen al dan niet betaald zijn.

Er zijn betalingsproblemen bij een lopende begeleiding.

Helaas komt het soms voor dat we lessen tijdelijk on hold moeten zetten als we geen of maar een deel van de betaling van een lespakket hebben ontvangen. Je krijgt hier steeds een mailtje van, net zoals de student/ouders in kwestie.

Mocht je merken dat de ouders hier niet van op de hoogte zijn of toch nog steeds nieuwe lessen blijven aanvragen, meld dit zeker aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen wij de ouders nog eens opbellen en hen van concrete info voorzien.

Eens de lessen on hold staan, kan je als docent geen nieuwe lessen meer inplannen en geven! De agenda is als het ware geblokkeerd dan. De verantwoordelijke accountmanager zal je op de hoogte brengen wanneer lessen opnieuw kunnen doorgaan.

Frequently Occurring Problems - FOP's bij lopende begeleidingen

Betalingen

Ouder/student heeft vragen over de betaling van het lespakket.

Betalingen lopen steeds rechtstreeks via BijlesHuis als bemiddelende partij. De ouders betalen ons, en wij op onze beurt betalen zo de docenten. Ouders kunnen daarom nooit rechtstreeks betalen aan de docent. Indien studenten of ouders vragen hebben over de betalingen, laat het ons zeker weten per mail. Zo kunnen wij hen van concrete info voorzien.

Algemene info die je kan meegeven aan de ouder/student:

De ouders en studenten kunnen de aanrekening terugvinden op hun profiel. Ze kunnen zich eenvoudig aanmelden via bijleshuis.nl/login met hun e-mailadres en gekozen wachtwoord. Onder 'betalingen' kunnen ze de aanrekeningen terugvinden. Daar zien ze meteen ook staan of de rekeningen al dan niet betaald zijn.

Er zijn betalingsproblemen bij een lopende begeleiding.

Helaas komt het soms voor dat we lessen tijdelijk on hold moeten zetten als we geen of maar een deel van de betaling van een lespakket hebben ontvangen. Je krijgt hier steeds een mailtje van, net zoals de student/ouders in kwestie.

Mocht je merken dat de ouders hier niet van op de hoogte zijn of toch nog steeds nieuwe lessen blijven aanvragen, meld dit zeker aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen wij de ouders nog eens opbellen en hen van concrete info voorzien.

Eens de lessen on hold staan, kan je als docent geen nieuwe lessen meer inplannen en geven! De agenda is als het ware geblokkeerd dan. De verantwoordelijke accountmanager zal je op de hoogte brengen wanneer lessen opnieuw kunnen doorgaan.

Agenda en lesuren

Ouder/student heeft vragen over de agenda.

Zijn er vragen of onduidelijkheden omtrent de genoteerde lessen in de agenda? Dan kan je de student/ouders in eerste instantie doorverwijzen naar hun profiel op onze website. Ze kunnen zich steeds eenvoudig aanmelden via www.bijleshuis.be/login met hun e-mailadres en een gekozen wachtwoord. Onder 'mijn begeleiding' vinden ze alle praktische informatie, zoals onder meer de uren in de agenda.

Ouder/student vraagt last minute een nieuwe les aan.

Belangrijk is dat je goeie afspraken kan maken met student/ouders betreft het inplannen van lessen. Idealiter doe je dit steeds een week op voorhand, zodat je jouw agenda hierop kan afstemmen.

Soms kan het voorvallen dat de student last minute een nieuwe les aanvraagt. Indien dit voor jou nog kan, uiteraard prima. Indien dit niet lukt, dan mag je als docent duidelijk jouw grenzen stellen, zodat last minute aanvragen niet al te veel voorkomen. Een les aanvragen de dag voor een belangrijke toets is niet handig, noch voor de student noch voor de docent. Als docent heb je jouw eigen planning, als je nog studeert, maar ook als je al werkt. De student/ouders dienen hier ook rekening mee te houden. Bij moeilijke communicatie met student/ouders waar je niet meteen zelf weet wat te doen, kan je de verantwoordelijke accountmanager contacteren.

Ouder/student vraagt om lessen te geven op momenten die niet zijn meegedeeld vooraf via de accountmanager.

Mocht je toch een moment kunnen vinden dat voor beiden past, des te beter natuurlijk. Je kan de ouders wel wijzen op de communicatie die vooraf met ons is gebeurd. Wij vragen namelijk de specifieke momenten op die mogelijk zijn voor de student. Met deze info starten we de selectie en zoeken we naar een match met een docent, ook op praktisch vlak. Mochten student/ouders daarna toch een ander moment wensen dat voor jou niet meer kan, is dat natuurlijk vervelend. Zeker omdat dit niet op voorhand werd afgestemd met ons.

Indien je geen gezamenlijk moment vindt dat mogelijk is, licht zeker de verantwoordelijke accountmanager in. In dat geval zullen we de selectie moeten herstarten en een vervangdocent aanstellen die wel op de (nieuwe) gevraagde momenten kan.

Agenda en lesuren

Ouder/student heeft vragen over de agenda.

Zijn er vragen of onduidelijkheden over de genoteerde lessen in de agenda? Dan kan je de student/ouders in eerste instantie doorverwijzen naar hun profiel op onze website. Ze kunnen zich steeds eenvoudig aanmelden via www.bijleshuis.nl/login met hun e-mailadres en een gekozen wachtwoord. Onder 'mijn begeleiding' vinden ze alle praktische informatie, zoals onder meer de uren in de agenda.

Ouder/student vraagt last minute een nieuwe les aan.

Belangrijk is dat je goeie afspraken kan maken met student/ouders betreft het inplannen van lessen. In een ideaal scenario doe je dit steeds een week op voorhand, zodat je jouw agenda hierop kan afstemmen.

Soms kan het gebeuren dat de student last minute een nieuwe les aanvraagt. Indien dit voor jou nog kan, uiteraard prima. Indien dit niet lukt, dan mag je als docent duidelijk jouw grenzen stellen, zodat last minute aanvragen niet al te veel voorkomen. Een les aanvragen de dag voor een belangrijke toets is niet handig, noch voor de student noch voor de docent. Als docent heb je jouw eigen planning, als je nog studeert, maar ook als je al werkt. De student/ouders moeten hier ook rekening mee houden. Bij moeilijke communicatie met student/ouders waar je niet meteen zelf weet wat te doen, kan je de verantwoordelijke accountmanager opbellen of e-mailen.

Ouder/student vraagt om lessen te geven op momenten die niet zijn meegedeeld vooraf via de accountmanager.

Mocht je toch een moment kunnen vinden dat voor beiden past, des te beter natuurlijk. Je kan de ouders wel wijzen op de communicatie die vooraf met ons is gebeurd. Wij vragen namelijk de specifieke momenten op die mogelijk zijn voor de student. Met deze info starten we de selectie en zoeken we naar een match met een docent, ook op praktisch vlak. Mochten student/ouders daarna toch een ander moment wensen dat voor jou niet meer kan, is dat natuurlijk vervelend. Zeker omdat dit nooit op voorhand is afgestemd met ons.

Indien je geen gezamenlijk moment vindt dat mogelijk is, licht zeker de verantwoordelijke accountmanager in. In dat geval zullen we de selectie moeten herstarten en een vervangdocent aanstellen die wel op de (nieuwe) gevraagde momenten kan.

Ouder/student vraagt praktische verandering (niet vooraf afgesproken met de accountmanager): lessen op locatie versus online lessen.

Opnieuw een geval van miscommunicatie helaas, die pas bij opstart van de begeleiding aan het licht komt. Hierbij zijn er vaak twee scenario's:

1. Blijkt dat ouders lessen op locatie wensen terwijl we een online docent hebben voorgesteld. Ga hier niet zomaar in mee!

Mocht dit voor jou in principe mogelijk zijn, dien je dit eerst met de verantwoordelijke accountmanager te bespreken. Het kan namelijk zijn dat je voor de lessen op locatie een extra transportkost ontvangt. Dit betekent dan weer dat lessen duurder zullen uitkomen voor de ouders. Ze dienen dus hier eerst mee akkoord te gaan voor we effectief deze wijziging kunnen uitvoeren.

Indien niet mogelijk voor jou, uiteraard alle begrip. Je kan hierbij verwijzen naar de communicatie die je met ons had: je bent op de hoogte gebracht dat lessen online door zullen gaan en niet op locatie. Je kan hier niet in meegaan, want dit is voor jou praktisch niet haalbaar. Probeer de student/ouders dus toch te overhalen om de online lessen een kans te geven. Als zij dit echt niet zien zitten, laat het zeker weten aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen wij de selectie hervatten en een nieuwe gepaste oplossing aanbieden.

2. Blijkt dat ouders online lessen wensen in plaats van lessen op locatie.

Dit is op zich geen probleem. Je kan als docent eenvoudig overschakelen naar online begeleiding. Let er gewoon erg goed op dat de locatie in de online agenda telkens als 'online' staat aangeduid. Zo wordt er geen extra transportkost uitbetaald voor jou en aangerekend aan de student/ouders.

Eventueel resterend leskrediet kan dan ingezet worden voor extra lessen of terugbetaald worden.

Ouder/student vraagt praktische verandering (niet vooraf afgesproken met de accountmanager): lessen op locatie versus online lessen.

Opnieuw een geval van miscommunicatie helaas, die pas bij opstart van de begeleiding aan het licht komt. Hierbij zijn er vaak twee scenario's:

1. Blijkt dat ouders lessen op locatie wensen terwijl we een online docent hebben voorgesteld. Ga hier niet zomaar in mee!

Mocht dit voor jou in principe mogelijk zijn, dien je dit eerst met de verantwoordelijke accountmanager te bespreken. Het kan namelijk zijn dat je voor de lessen op locatie een extra transportkost ontvangt. Dit betekent dan weer dat lessen duurder zullen uitkomen voor de ouders. Ze moeten dus hier eerst mee akkoord gaan voor we effectief deze wijziging kunnen uitvoeren.

Indien niet mogelijk voor jou, uiteraard alle begrip. Je kan hierbij verwijzen naar de communicatie die je met ons had: je bent op de hoogte gebracht dat lessen online door zullen gaan en niet op locatie. Je kan hier niet in meegaan, want dit is voor jou praktisch niet haalbaar. Probeer de student/ouders dus toch te overhalen om de online lessen een kans te geven. Als zij dit echt niet zien zitten, laat het zeker weten aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen wij de selectie hervatten en een nieuwe gepaste oplossing aanbieden.

2. Blijkt dat ouders online lessen wensen in plaats van lessen op locatie. Ga hier niet zomaar in mee!

Dit scenario is vaak wel haalbaarder. Je kan als docent eenvoudig overschakelen naar online begeleiding. Toch kan dit ook een prijsverschil met zich meebrengen, als je als docent op verplaatsing een extra transportkost van ons ging ontvangen. Schakel sowieso de verantwoordelijke accountmanager in, zodat dit verder intern kan worden bekeken. Pas als er duidelijkheid is over deze praktische wijziging, kunnen lessen opnieuw van start gaan.

In de agenda kies je als locatie voor de online lessen steeds 'online' i.p.v. 'meer dan 4 km'. Zo wordt er geen extra transportkost uitbetaald voor jou als docent of aangerekend aan de student/ouders.

3. Extra scenario

Ga als docent niet zelf wijzigingen aanbrengen in de praktische overeenkomst die we hebben gemaakt met de student/ouders. Als in onderling overleg vooraf (tussen accountmanager, student/ouders én docent) is voorgesteld om lessen op locatie te laten doorgaan, dienen lessen ook op locatie door te gaan. Als dit online is voorgesteld, dan dienen lessen online door te gaan. Ga dus niet zelf wijzigingen aanbrengen voor dit te hebben besproken met de verantwoordelijke accountmanager.

Ouder/student wenst een vervolg op het lespakket.

De ouders/student ontvangen sowieso een mailtje met de verschillende opties als het initiële lespakket bijna ten einde is. Zo kunnen ze zelf beslissen hoe ze verder wensen te gaan: ofwel gaan ze verder met losse uren aan het huidige uurtarief, ofwel kiezen ze voor een nieuw pakket aan gereduceerd uurtarief. Indien dit al is besproken tussen jou en de student/ouders, hou de verantwoordelijke accountmanager op de hoogte van de beslissing, indien ze een nieuw pakket zouden wensen. Losse lesuren mag je gewoon blijven noteren in de agenda, deze worden dan maandelijks aangerekend.

Indien je een vervolg kan voorzien op het initiële lespakket, uiteraard prima. Mocht je echter geen tijd hiervoor hebben, laat het zeker weten aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen we de opties bekijken met een nieuwe docent.

Ouder/student annuleert een les op korte termijn

Gebruik steeds onze policy hierover:

"Het is de lesgever toegestaan één (1) lesuur aan te rekenen indien een sessie minder dan 24 uur op voorhand werd afgezegd door de student, behoudens geldige reden."

De student/ouders zijn ook op de hoogte van deze policy, gezien deze vermeld staat in de overeenkomst die ze bij ons tekenden.

Je mag zelf beslissen of je één uur aanreken of de les gewoon volledig annuleert. Wat je ook beslist, communiceer dit steeds duidelijk naar de student/ouders, zodat hier later geen verwarring over mogelijk is.

3. Extra scenario

Ga als docent niet zelf wijzigingen aanbrengen in de praktische overeenkomst die we hebben gemaakt met de student/ouders. Als in onderling overleg vooraf (tussen accountmanager, student/ouders én docent) is voorgesteld om lessen op locatie te laten doorgaan, dienen lessen ook op locatie door te gaan. Als dit online is voorgesteld, dan dienen lessen online door te gaan. Ga dus niet zelf wijzigingen aanbrengen voor dit te hebben besproken met de verantwoordelijke accountmanager.

Ouder/student wenst een vervolg op het lespakket.

De ouders/student ontvangen sowieso een mailtje met de verschillende opties als het initiële lespakket bijna ten einde is. Zo kunnen ze zelf beslissen hoe ze verder wensen te gaan: ofwel gaan ze verder met losse uren aan het huidige uurtarief, ofwel kiezen ze voor een nieuw pakket aan gereduceerd uurtarief. Indien dit al is besproken tussen jou en de student/ouders, hou de verantwoordelijke accountmanager op de hoogte van de beslissing, indien ze een nieuw pakket zouden wensen. Losse lesuren mag je gewoon blijven noteren in de agenda, deze worden dan maandelijks aangerekend.

Indien je een vervolg kan voorzien op het initiële lespakket, uiteraard prima. Mocht je echter geen tijd hiervoor hebben, laat het zeker weten aan de verantwoordelijke accountmanager. Zo kunnen we de opties bekijken met een nieuwe docent.

Ouder/student annuleert een les op korte termijn

Gebruik steeds onze policy hierover:

"Het is de lesgever toegestaan één (1) lesuur aan te rekenen indien een sessie minder dan 24 uur op voorhand werd afgezegd door de student, behoudens geldige reden."

De student/ouders zijn ook op de hoogte van deze policy, gezien deze vermeld staat in onze Algemene Voorwaarden.

Je mag zelf beslissen of je één uur aanreken of de les gewoon volledig annuleert. Wat je ook beslist, communiceer dit steeds duidelijk naar de student/ouders, zodat hier later geen verwarring over mogelijk is.