
Callcenter Vragen 2022



9 MAART

Excellent Academy
1st versie

Excellent
academy
Huiswerkbegeleiding - Bijles - Privés

Callcenter overdracht

Eerste versie vragen + antwoorden

De preset antwoorden zullen in stappen worden uitgelegd om zo toegankelijk te zijn voor buiten de instantie zelf.

Dit is de eerste versie dus veel antwoorden zullen nog ontbreken en die zullen in de loop van de tijd toegevoegd worden om zo een volledige dekking te hebben.

„De vragen die telefonisch binnenkomen bij Excellent academie hebben veelal dezelfde antwoorden. De vragen kunnen op afstand beantwoord worden om zo de druk op de administratie te verminderen“

Alle antwoorden en vragen zullen veelal in categorieën worden ingedeeld om zo efficiënt gebruikt te kunnen worden. De categorieën zijn als volgt:

Inhoud

Algemene informatie Excellent Academy	3
Aanmelding	5
Voortgang	6
Omtrent Inhaallessen	7
Ziekmelding	8
Gegevens wijzigen	9
Besprekingen met docent	10

Algemene informatie Excellent Academy

Vanaf welke groep worden er bijlessen gegeven?

Wij geven bijles vanaf groep 2 tot en met het laatste jaar van de universiteit.

Voor welke vakken kan mijn kind bijles volgen?

Excellent Academy verzorgt bijlessen voor alle vakken op de middelbare school, van bijvoorbeeld Engels in de eerste klas tot en met Wiskunde in vwo 6 . In overleg kunnen kinderen ook bijlessen volgen om te leren plannen of een andere specifieke leer vaardigheden te oefenen.

Geven jullie ook in het weekenden bijles?

Ja, de leerlingen zijn zeven dagen per week welkom; in het weekenden zelfs tot acht uur 's avonds.

Wie geeft bijles?

De bijlessen worden gegeven door ervaren begeleiders van Excellent Academy, die gespecialiseerd zijn in het vak waar uw kind hulp bij nodig heeft. Het team bestaat uit ervaren docenten, deskundigen en onderwijskundigen.

Hoe lang duurt een bijles?

De bijlessen duren doorgaans twee uur. In de tussentijd hebben de leerlingen een pauze van 10 minuten.

Hoeveel leerlingen zitten in een klas?

De leerlingen van groep 2 zitten met max 4 leerlingen in de klas. De leerlingen van groep 3 t/m 5 zitten met max 6 leerlingen in de klas. De leerlingen van groep 6 t/m 8 zitten met max 10 leerlingen in de klas. En de leerlingen van het Voortgezet onderwijs zitten met 4 leerlingen in de klas. Kortom, de leerlingen krijgen genoeg aandacht bij ons.

Heeft Excellent Academy contact met school?

Excellent Academy werkt in Den Haag met meer dan twintig scholen samen. Om uw kind beter te kunnen ondersteunen houden wij regelmatig (afhankelijk van het gekozen pakket) contact met de school. Tenzij anders afgesproken is.

Waar worden de lessen gegeven?

De klassikale lessen worden gegeven op onze eigen vestigingen, televisiestraat 206 of televisiestraat 288. Bij privélessen worden sinds kort ook alleen op onze vestigingen gegeven.

Op welke tijden kan ik het best bellen om iemand te spreken?

Wij adviseren over het algemeen te bellen tussen 11:00 en 17:00. Indien er niet wordt opgenomen, wordt u teruggebeld. Vermijd zoveel mogelijk om tijdens de lestijden te bellen of in weekenden. Graag verzoeken wij ook om maar 1 keer te bellen, zo voorkomen we onnodige bezetting van onze telefoonlijn.

Wanneer hanteert Excellent Academy vakantie ? (betreft jaargang 2021-2022)

Herfstvakantie

Zaterdag 16 oktober t/m vrijdag 22 oktober 2021

Kerstvakantie

Vrijdag 31 december 2021 t/m donderdag 6 januari 2022

Voorjaarsvakantie

Zaterdag 25 februari t/m 3 maart

Meivakantie

Zaterdag 23 april t/m vrijdag 29 april 2022

Zomervakantie

Vrijdag 8 juli t/m zondag 21 augustus 2022

Wanneer zijn de oudergesprekken ?

De oudergesprekken vinden plaats nadat de uitslagen bekend zijn van de drie toetsen die over het jaar verspreid worden afgenomen. Daar wordt een mail over gestuurd met verdere details.

Aanmelding

Mijn kind heeft snel hulp nodig, kunnen jullie dat regelen?

Ja, bijlessen kunnen in de meeste gevallen heel snel geregeld worden en starten. Door ons grote bestand aan ervaren en gemotiveerd begeleiders, kunnen we snel een goede match maken. U kunt direct een afspraak maken op onze site www.excellentacademy.nl om zo de eerste proefles in te plannen.

Wat zijn de tarieven?

Voor de tarieven kunt u terecht naar: www.excellentacademy.nl/tarieven

Hoe kan ik mijn kind aanmelden?

U kunt zich via onze website www.excellentacademy.nl aanmelden of langs komen voor een kosteloos vrijblijvend intakegesprek. In het intakegesprek worden de behoeften van uw kind besproken en wordt overlegd bij welke aanpak uw kind de meeste baat heeft. een intake gesprek kan worden ingepland via onze website.

<https://excellentacademy.nl/afspraak-maken/>

Voortgang

Wordt mijn kind getoetst?

De leerlingen van groep 4 t/m 8 maken een intake-toets. Drie keer per jaar worden de basisschoolleerlingen getoetst om zo voortgang en aandachtspunten goed in de gaten te houden. Aan de hand van zijn/haar score wordt het kind in een klas geplaatst. De leerlingen van het Voortgezet onderwijs worden aan de hand van diens tekorten ingedeeld en ondersteund.

Worden wij als ouder op de hoogte gehouden van de voortgang?

Ja, de docent en de intern begeleider hebben regelmatig overleg. Daarnaast maken de leerlingen (groep 4 t/m 8) om de drie maanden een voortgangstoets (in totaal 3 per jaar). De resultaten van de toetsen worden altijd met de ouders op ons locaties besproken. Daarnaast zal na iedere les een overzicht worden gestuurd met betrekking tot houding, presentie, behandelde lesstoffen en huiswerk. Oudergesprekken worden ook ingezet om zo de optimale leeromstandigheden voor uw kind te waarborgen.

Wat kan ik doen als ik de les overzichten niet ontvang ?

Allereerst kan u op de website www.excellentacademy.nl/ naar het ouderportaal en daar uw gegevens controleren. Mocht uw emailadres fout staan genoteerd kan u in hetzelfde ouderportaal gegevens wijzigen. Controleer daarnaast ook al uw overige mappen van uw mailbox het kan voorkomen dat de les overzichten in de spam folder terecht komen. Als u alsnog geen les overzichten ontvangt kan u contact opnemen met de locatiemanager.

Omtrent Inhaallessen

Kan ik de gemiste bijles inhalen?

In het geval van een ziekte of noodsituatie kan de gemiste les in overleg met de locatiemanager ingehaald worden. De lessen worden na telefonische afspraak ingehaald nadat de desbetreffende les is afgelopen waarvoor uw kind is afgemeld. Bij voorkeur kan het telefonisch voor 17:00 geregeld worden.

Mag ik lessen inhalen, waar ik mijn kind voor heb afgemeld?

Uiteraard is het mogelijk om lessen in te halen waarvoor een leerling absent is gemeld (geoorloofd), via de methode beschreven in "Hoe kan ik mijn kind ziek melden voor de lessen?".

Mag ik lessen inhalen, waar ik mijn kind niet voor heb afgemeld?

Lessen waarvoor uw kind ongeoorloofd absent staat gemeld kunnen niet ingehaald worden.

Hoe kan ik het beste de inhaallessen inplannen?

Wij adviseren u om hiervoor een kort gesprek in te plannen via www.excellentacademy.nl/afspraak-maken (kies voor kort gesprek – 30 minuten). U kunt bij de opmerkingen uw voorkeur geven aan een fysieke of telefonische afspraak.

Ziekmelding

Hoe kan ik mijn kind ziek melden voor de lessen?

U kunt uw kind gemakkelijk en snel afmelden via de website. Ga hiervoor naar www.excellentacademy.nl en voert u de volgende stappen uit:

1. Rechts bovenin klikt u op tabje “Voor ouders”
2. Hierna klikt u op “Afwezigheid melden”

U bent nu op de pagina “Afwezigheid melden” (www.excellentacademy.nl/afwezigheid-melden)

3. Voer het leerlingnummer in van uw kind (deze kunt u vinden in de lesoverzichten).
4. Kies vervolgens voor welke sessie u uw kind wilt afmelden.
5. Klik op “Meld afwezigheid” en uw afmelding wordt automatisch verwerkt in ons systeem.

(Tip: u kunt ook direct surfen naar www.excellentacademy.nl/afwezigheid-melden en stappen 3 t/m 5 uitvoeren).

Kan ik nog bellen of mailen om ziekmeldingen door te geven?

Nee, afmeldingen gaan alleen via onze website.

Tot op heden was het mogelijk om afmeldingen via de mail of telefonisch door te geven. Afmeldingen via de mail en telefonie worden niet meer behandeld en zal als ongeoorloofd worden gekenmerkt. Ongeoorloofde absentie voor een les mag niet ingehaald worden. In uitzonderlijke situaties kan er in overleg anders overeengekomen worden.

Gegevens wijzigen

Hoe kan ik lestijden wijzigen ?

Lestijden kunnen gewijzigd worden in overleg met de locatiemanager. Lestijden wijzigen kan het best telefonisch of op locatie gedaan worden door middel van een afspraak maken via onze website. Wij adviseren u om hiervoor een kort gesprek in te plannen via www.excellentacademy.nl/afspraak-maken (kies voor kort gesprek – 30 minuten). U kunt bij de opmerkingen uw voorkeur geven aan een fysieke of telefonische afspraak.

E-mailadres wijzigen ?

Stap 1: ga naar <https://excellentacademy.nl/>

Stap 2: Ga rechtsboven naar het ouderportaal (voor ouders)

Stap 3: Kies de optie gegevens wijzigen

Stap 4: Kies voor e-mailadres wijzigen

Vul hier uw nieuwe e-mailadres in samen met het leerlingnummer van uw kind om zo de gegevens door te voeren. Het kan enkele dagen duren voordat de gegevens zijn verwerkt. Controleer of u een bevestiging via de mail heeft ontvangen.

Besprekingen met docent

Hoe maak ik een afspraak met een docent ?

Voor afspraken met een docent kan contact worden opgenomen met de locatiemanager telefonisch of op afspraak fysiek voordat de reguliere lessen zijn begonnen. Wij adviseren u om hiervoor een kort gesprek in te plannen via [www.excellentacademy.nl/afspraak-maken](https://excellentacademy.nl/afspraak-maken) (kies voor kort gesprek – 30 minuten). U kunt bij de opmerkingen uw voorkeur geven aan een fysieke of telefonische afspraak.

Kan ik een toets bespreken met docent/administratie ?

Toetsbesprekingen kunnen worden ingepland via onze website.

1. <https://excellentacademy.nl/afspraak-maken/>
2. Kies voor de optie toetsbespreking
3. Plan een beschikbare tijd in
4. Controleer of u een bevestiging op de mail heeft ontvangen