

ALLGEMEINE EAQUALS – CHARTA

Akkreditierte Mitglieder von EAQUALS unterziehen sich regelmäßigen Inspektionen und von EAQUALS akkreditierte Kurse werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass folgende Anforderungen erfüllt werden:

1. Eine Selbstverpflichtung zu

- 1.1. professionellem Verhalten und Integrität;
- 1.2. der Bereitstellung geeigneter Rahmenbedingungen für ein Sprachenstudium und/oder berufliches Training von hoher Qualität unter Anwendung eines übersichtlich aufgebauten Lehrplans;
- 1.3. der fortwährenden Verbesserung und Entwicklung der für das Studium und Training vorhandenen Mittel und Ausstattung;
- 1.4. der Aufrechterhaltung der EAQUALS - Charta für Information.

2. Eine verbindliche Zusicherung,

- 2.1. Kursteilnehmer, Personal oder andere Mitglieder in keinerlei Hinsicht aufgrund ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, ethnischer oder religiöser Zugehörigkeit zu diskriminieren;
- 2.2. Kursteilnehmer und Kunden über klar definierte Verfahren im Umgang mit Beschwerden, Unzufriedenheit, Disziplin oder Abwesenheit zu informieren, sowie über die Möglichkeit, solche Fälle nötigenfalls an den EAQUALS - Ombudsmann weiterzuleiten;
- 2.3. die EAQUALS - Charta für Mitarbeiter und die Charta für Kursteilnehmer einzuhalten.

3. Eine Bereitschaft,

- 3.1. alle angemessenen Schritte für die Sicherstellung des Wohls und der Sicherheit der Kursteilnehmer und des Personals zu unternehmen;
- 3.2. schriftliche, von EAQUALS überprüfte Dokumente vorzulegen, dass die betreffende Institution seit ihrer Gründung in voller Übereinstimmung mit allen relevanten nationalen und lokalen Gesetzen – einschließlich Gesellschafts- und Arbeitsrecht, Buchhaltung, Besteuerung, Werbung, Datenschutz, Hygiene, Sicherheit, Versicherung und Urheberrecht - arbeitet;
- 3.3. Vorkehrungen für Menschen mit Behinderungen zu treffen.

4. Die Existenz einer eingetragenen juristischen Person mit öffentlicher, physischer Adresse.

DIE EAQUALS - CHARTA FÜR KURSTEILNEHMER

Akkreditierte Mitglieder von EAQUALS unterziehen sich regelmäßigen Inspektionen, und von EAQUALS akkreditierte Kurse werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass folgende Anforderungen erfüllt werden:

1. Vor dem Kurs:

1.1. Information: alle Informationen und Werbung sind zutreffend, zugänglich, vollständig und beinhalten:

- einen Umriss der Kursziele und der Kursbestandteile
- eine Festlegung der Zahl der Unterrichtsstunden und der Zeit für das Selbststudium pro Kurs
- eine Festlegung der maximalen Teilnehmerzahl pro Klasse
- Einschränkungen bezüglich des Alters der Teilnehmer
- detaillierte Angaben der Kosten für Unterricht, Lehrmaterialien und andere Leistungen
- transparente Geschäftsbedingungen

1.2. Einschreibung: Aufnahme- und Einschreibungsverfahren sind effizient und transparent

1.3. Einstufung: Die verwendeten Verfahren zur Feststellung des Kompetenzniveaus und/oder anderer Bedürfnisse der Kursteilnehmer sind effektiv.

2. Während des Kurses:

Das Bestreben, den Kursteilnehmern die Möglichkeit für erfolgreiches Lernen zu bieten, steht im Mittelpunkt. Dies gilt insbesondere für:

2.1. Standards: die Unterrichts- und pädagogischen Standards sind hoch und auf effizientes Lernen ausgerichtet;

2.2. Personal für Unterricht/Trainings: qualifizierte und kompetente, im Unterricht der Zielsprache erfahrene Lehrer oder Trainer arbeiten unter der Kontrolle von entsprechend qualifizierten akademischen Leitern;

2.3. Räumlichkeiten und Ausstattung: Die Räumlichkeiten und Ausstattungen und/oder Lernplattformen zum Sprachenlernen und/oder zur Lehrerfortbildung sind für ihren Zweck geeignet;

2.4. Curriculum und Kursplanung: der Lehrplan ist strukturiert, nach Kenntnisstufen eingeteilt und zweckmäßig;

2.5. Ausstattung: die verfügbaren Lehrmittel und –Materialien sind für Kursteilnehmer und Kursziele adäquat;

2.6. Unterricht und Lernen: die verwendeten Unterrichts- und Trainingsmethoden bzw. Techniken sind effizient und auf die Kursteilnehmer abgestimmt;

2.7. Qualitätskontrolle: der Kursanbieter führt regelmäßige Hospitationen des Unterrichts bzw. Trainings durch;

2.8. Unterstützung und Beratung: Kursteilnehmer haben die Möglichkeit, ihre individuellen Fragen und Probleme zu besprechen sowie Informationen und Rat einzuholen;

2.9. Dienstleistungen: die Verwaltung und sonstige Dienstleistungen sind effizient;

2.10. Beurteilung: Der Lernfortschritt der Kursteilnehmer wird regelmäßig und sachgerecht evaluiert und besprochen;

3. Am Ende des Kurses:

3.1. Zertifikat: am Ende des Kurses gibt es routinemäßig Beurteilungsverfahren, und die darauf basierenden Beurteilungen oder Zertifikate werden den Kursteilnehmern und/oder ihren Interessensvertretern ausgehändigt;

3.2. Kundenfeedback: Kursteilnehmer und/oder ihre Interessenvertreter haben die Möglichkeit, ein Kursfeedback zu geben.

EAQUALS - CHARTA FÜR MITARBEITER

Akkreditierte Mitglieder von EAQUALS unterziehen sich regelmäßigen Inspektionen, und von EAQUALS akkreditierte Kurse werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass folgende Anforderungen erfüllt werden:

1. Die Verträge der Mitarbeiter stimmen mit dem gültigen lokalen oder nationalen Arbeitsrecht überein;
2. Die Beschäftigungsbedingungen entsprechen (sofern relevant) den betreffenden lokalen oder nationalen Standards und EU-Richtlinien. Dies gilt insbesondere für folgende Bereiche:
 - 2.1. Löhne und Gehälter;
 - 2.2. Vertragsdauer;
 - 2.3. Arbeitszeiten und wöchentliche Unterrichtsstundenanzahl;
 - 2.4. Anspruch auf bezahlten Urlaub;
 - 2.5. Arbeitsbefreiung wegen Krankheit, Mutterschutz, oder aus familiären Gründen;
 - 2.6. Renten, ggf. Abfindungszahlungen;
 - 2.7. Unbezahlter Urlaub;
 - 2.8. Vergütungsbedingungen für das freiberufliche Personal.
3. Ein angemessener Teil des Personals wird Vollzeit und/oder dauerhaft beschäftigt.
4. Es gibt klare schriftliche Regelungen für Mitarbeiterbeschwerden und Disziplinverstöße.
5. EAQUALS setzt hohe und erreichbare Standards für jedes Land und für jede unterrichtete Sprache. Die Mitarbeiter verfügen im Rahmen der landesüblichen Normen über die für die Ausübung der Tätigkeit erforderliche Ausbildung, Qualifikation und Berufserfahrung. Das Lehrpersonal hat bereits ein einführendes Lehrertraining erhalten, in dessen Rahmen auch eigener, hospitiertes Unterricht stattfand. Diese Einführung ist in Dauer und Inhalt dem vorgesehenen Unterricht angemessen.
6. Ergänzend zu den einführenden Maßnahmen erhalten alle Mitarbeiter die Gelegenheit, ihre Fähigkeiten im Rahmen von Fortbildungen, die während oder außerhalb der Arbeitszeit stattfinden, zu verbessern.
7. Alle Mitarbeiter verfügen über angemessene Arbeitsplätze und -mittel, um ihre Aufgaben effizient erledigen zu können.
8. Alle Mitarbeiter, also Voll- und Teilzeitbeschäftigte, erhalten schriftliche Arbeitsverträge oder Vereinbarungen. Darin enthalten sind die Arbeitsbedingungen, die unter Punkt 2. aufgeführt wurden, eine Beschreibung der Haupttätigkeiten sowie die Regelungen bezüglich Beschwerden und Disziplinverstöße.
9. Der Vertrag mit freiberuflichen Mitarbeitern wird entsprechend der nationalen Gesetzgebung abgeschlossen. Freie Mitarbeiter werden angemessen behandelt.
10. Alle Mitglieder des Personals werden über die Rechtsform und die Eigentumsverhältnisse der sie beschäftigenden Institution sowie über die Organisationen und Gesellschaften, zu denen sie gehört, informiert.

EAQUALS - CHARTA FÜR INFORMATION

Akkreditierte Mitglieder von EAQUALS unterziehen sich regelmäßigen Inspektionen, und von EAQUALS akkreditierte Kurse werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass folgende Anforderungen erfüllt werden:

1. Werbeauftritte und Werbematerialien entsprechen den nationalen Standards. Sie sind sachlich, geben klare und wahrheitsgemäße Auskünfte über die Kurse und zusätzliche Angebote.
2. Vor der Anmeldung erhalten die Teilnehmer oder deren Vertreter genaue Auskünfte über die Art des Kurses und das zugrundeliegende Konzept. Weiterhin sind klare Angaben zu machen über:
 - a. Zugangsvoraussetzungen (falls zutreffend);
 - b. Kursstruktur;
 - c. Mindestlaufzeit und genaue Termine der Kurse;
 - d. Anzahl der Präsenzstunden, Anzahl und Art von kursergänzenden Aktivitäten wie Praktikumsstunden, Unterrichtshospitationen usw.;
 - e. Anzahl der Stunden für Selbststudium: Hausaufgaben, computergestützte Aufgaben (z.B. Online-Module);
 - f. Tage, an denen die Einrichtung geschlossen ist (incl. gesetzliche Feiertage);
 - g. Zulassungs- und Einstufungsverfahren;
 - h. Größe und Zusammensetzung der Lerngruppen sowie ggf. Altersbegrenzungen und Quotenregelungen für Teilnehmer mit gleichen Muttersprachen;
 - i. Einbeziehung der Kurse bei der Ausbildung von Lehrkräften;
 - j. Anforderungen in Bezug auf Anwesenheit und Hausaufgaben;
 - k. Kriterien und Verfahren der Leistungsmessung, Beurteilung und Zertifizierung;
 - l. Geschäftsbedingungen, einschließlich Stornoregelungen und -gebühren.
3. Vor der Anmeldung werden Kursteilnehmer oder ihre Vertreter vollständig und detailliert über den Vertrag informiert, einschließlich genauer Kursgebühren und die durch den Vertrag jeder Seite im Falle der vorzeitigen Kündigung oder des Ausschlusses garantierten Rechte;
4. In Werbung und Informationsmaterialien wird klar angegeben, welche Leistungen im Preis inbegriffen sind und welche zusätzlich bezahlt werden müssen. Wenn es um solche Kurse geht, die die Teilnehmer auf öffentliche Sprachprüfungen vorbereiten, müssen die anfallenden Prüfungskosten ausgewiesen werden. Etwaige hinzukommende Gebühren sind ebenfalls anzugeben;
5. Alle Diplome und Zertifikate, die den Teilnehmern ausgehändigt werden, enthalten genaue und wahrheitsgemäße Angaben. Wenn diese Zeugnisse auf Prüfungen basieren, sind die Informationen gemäß den geltenden Bestimmungen formuliert und die Zeugnisse werden den Vorschriften entsprechend verwaltet;
6. Falls Personen unter 18 Jahren an ganztägigen und/oder Internatskursen teilnehmen, erhalten deren Eltern oder Erziehungsberechtigte klare Information über die Aufsichtsregelungen und die Qualifikation des Aufsichtspersonals;
7. Logo, Name, Schilder, Satzungen von EAQUALS werden so verwendet, wie es die von EAQUALS für Websites, gedruckte Werbematerialien sowie andere gedruckte Dokumente formulierten Richtlinien vorsehen.