



## **Algemene voorwaarden STE Languages:**

### **1. Betaling door bedrijf**

Betaling dient te geschieden uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum.

Bij de eerste afname van een training geldt voor bedrijven een betalingstermijn van 10 dagen na factuurdatum. Indien betaling op tijd heeft plaatsgevonden, geldt voor volgende trainingen een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.

Alle eventueel te maken (incasso-)kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

### **2. Betaling door particulieren**

Betaling dient te geschieden voor aanvang van de training.

Alle eventueel te maken (incasso-)kosten zijn voor rekening van de cursist.

### **3. Annulering van een inschrijving**

Annulering van een inschrijving / aanmelding dient altijd schriftelijk te geschieden.

Bij een annulering van tenminste 10 werkdagen vóór aanvang van het traject is een bedrag van € 150,00 voor administratie- en intakekosten verschuldigd. *Bij een training met Open Inschrijving geldt 5 werkdagen vóór aanvang van het traject.*

Bij latere annulering, echter vóór de aanvang van het traject, is 50% van het totale bedrag verschuldigd.

Indien de training op wens van de cursist minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de training gepland wordt, wordt bij annulering eveneens 50% van de trainingskosten in rekening gebracht.

Indien een cursist(e) een training ná aanvang wenst te beëindigen, dan is hij/zij 100% van de kosten van de training verschuldigd.

### **4. Verplaatsing van de training / trainingstijden**

Dit onderwerp is niet van toepassing bij de trainingen met Open Inschrijving.

Verplaatsing van een training is zonder kosten mogelijk tot 10 werkdagen voor aanvang van de training. Indien de training minder dan 10 werkdagen voor aanvang wordt verplaatst, brengen wij 50% van de kosten van de training in rekening.

Indien de training op wens van de cursist minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de training gepland wordt, wordt bij verplaatsing eveneens 50% van de trainingskosten in rekening gebracht.

Na de start van de training mag de cursist per individuele training maximaal drie keer kosteloos van het recht tot verplaatsing van lestijden gebruikmaken.

Afzonderlijke trainingstijden kunnen slechts worden verplaatst indien de aanvraag hiertoe tenminste 3 werkdagen voorafgaand aan de oorspronkelijke geplande afspraak wordt gedaan.

Indien men 2 werkdagen van tevoren een afspraak verplaatst, wordt 50% van de les in rekening gebracht; als dat 1 werkdag vóór een afspraak gebeurt, wordt de les als "gegeven" beschouwd.

Afzonderlijke eCoachmomenten kunnen slechts worden verplaatst indien de aanvraag hiertoe tenminste 2 werkdagen voorafgaand aan de oorspronkelijk geplande tijd(en) wordt gedaan. Indien de cursist op de afgesproken tijd geen contact opneemt met de eCoach en indien de eCoach de cursist zelf ook niet kan bereiken, vervalt het eCoachmoment.

De cursist mag per eCoachtraject maximaal drie keer van het recht tot verplaatsing van eCoachmomenten gebruikmaken, de voorafgesproken termijn van het (deel)traject mag hierbij niet overschreden worden.

## 5. Het missen van lessen in een groepstraining

Bij deelname aan een groepstraining is het niet mogelijk om gemiste groepslessen in te halen dan wel terugvordering van de kosten te vragen.

## 6. Groepssamenstelling

Na aanvang van een bedrijfstraining kan de samenstelling van de groep niet meer gewijzigd worden.

## 7. Duur en afronding trajecten

De trainingen/(deel-)trajecten dienen uiterlijk 1 jaar na datum van het akkoord te worden afgerond. Bij een eLearningmodule verloopt de toegangscode automatisch na 1 jaar na de start van de training. Aan het einde van iedere training ontvangt de deelnemer een certificaat indien hij minimaal 2/3 van de lessen gevolgd heeft en de eindtest met een voldoende afgesloten is. Het certificaat geeft het eindniveau aan volgens het Europees Referentiekader.

## 8. Groepsgrootte van trainingen met Open Inschrijving

Een training gaat van start wanneer er minimaal 4 inschrijvingen zijn. Een groep bestaat uit maximaal 9 personen.

## 9. Certificaat en eindtest t.b.v. training met Open Inschrijving

Binnen 4 weken na de training met Open Inschrijving wordt een certificaat met het behaalde resultaat afgegeven. Het resultaat is gebaseerd op alle onderdelen van de training. We verwachten van de cursist dat deze minimaal 2/3 van de lessen aanwezig is. Een ander onderdeel is het maken van een test. Deze testen blijven eigendom van STE. Inzage van de test is mogelijk.

Eindtesten mogen tot 3 weken na de laatste les ingehaald worden. Herexamen is 1 keer mogelijk. Dit herexamen dient plaats te vinden binnen 2 maanden na afloop van de training. De extra kosten die hieraan verbonden zijn, bedragen 150 Euro.

## 10. Aansprakelijkheid

STE is niet aansprakelijk voor schade, welke ontstaan is door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens ons geleverde zaken en/of diensten, ook indien deze schade is ontstaan door toedoen van door ons bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden, alsmede schade welke het gevolg is van het niet-voldoen van door ons geleverde zaken aan de daaraan gestelde eisen danwel welke het gevolg is van gebreken in de levering door ons.

STE is niet aansprakelijk voor door u geleden schade ten gevolge van redactionele en/of inhoudelijke onjuistheden en/of onvolledigheden in de door en/of namens ons geleverde zaken en/of diensten.

## **Aanvullende voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen**

Deze aangepaste, aanvullende voorwaarden van STE Eindhoven bv treden in werking per 1 januari 2018. Deze voorwaarden zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze kunt u vinden via [https://www.ste.nl/view.php?action=view&Pagina\\_Id=18](https://www.ste.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=18)

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Artikel 3 - Annulering

Artikel 4 - Verplaatsing van de training / trainingstijden

Artikel 5 - Wanneer kan een cursist een cursuscontract opzeggen en onder welke voorwaarden?

Artikel 6 - Het missen van lessen in een groepstraining

Artikel 7 - Groepssamenstelling

Artikel 8 - Duur en afronding trajecten

Artikel 9 - Groepsgrootte van trainingen met Open Inschrijving

Artikel 10 - Certificaat en eindtest t.b.v. training met Open Inschrijving

Artikel 11 - Wijziging

### **11. Artikel 1 - Definities**

Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend, diploma.
Niet-formeel onderwijs Educatieve dienst	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving. Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.
Ondernemer	Natuurlijke of rechtspersoon die lid is van NRTO en een educatieve dienst levert.
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

## 12. Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.

## 13. Artikel 3 – Annulering

In afwijking met de algemene voorwaarden geldt de volgende regeling.

Annulering van een inschrijving / aanmelding dient altijd schriftelijk te geschieden.

Bij een annulering van tenminste 10 werkdagen vóór aanvang van het traject is een bedrag van € 50,00 voor administratie- en intakekosten verschuldigd. Bij een training met Open Inschrijving geldt 5 werkdagen vóór aanvang van het traject.

Bij latere annulering, echter vóór de aanvang van het traject, is 50% van het totale bedrag verschuldigd.

Indien de training op wens van de cursist minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de training gepland wordt, wordt bij annulering eveneens 50% van de trainingskosten in rekening gebracht.

Indien een cursist(e) een training ná aanvang wenst te beëindigen, dan is hij/zij 100% van de kosten van de training verschuldigd.

## 14. Artikel 4 - Verplaatsing van de training / trainingstijden

*Dit onderwerp is niet van toepassing bij de trainingen met Open Inschrijving.*

Verplaatsing van een training is zonder kosten mogelijk tot 10 werkdagen voor aanvang van de training.

Indien de training minder dan 10 werkdagen voor aanvang wordt verplaatst, brengen wij 50% van de kosten van de training in rekening.

Indien de training op wens van de cursist minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de training gepland wordt, wordt bij verplaatsing eveneens 50% van de trainingskosten in rekening gebracht.

Na de start van de training mag de cursist per individuele training maximaal drie keer kosteloos van het recht tot verplaatsing van lestijden gebruikmaken.

Afzonderlijke trainingstijden kunnen slechts worden verplaatst indien de aanvraag hiertoe tenminste 3 werkdagen voorafgaand aan de oorspronkelijke geplande afspraak wordt gedaan.

Indien men 2 werkdagen van tevoren een afspraak verplaatst, wordt 50% van de les in rekening gebracht; als dat 1 werkdag vóór een afspraak gebeurt, wordt de les als "gegeven" beschouwd.

Afzonderlijke eCoachmomenten kunnen slechts worden verplaatst indien de aanvraag hiertoe tenminste 2 werkdagen voorafgaand aan de oorspronkelijk geplande tijd(en) wordt gedaan. Indien de cursist op de afgesproken tijd geen contact opneemt met de eCoach en indien de eCoach de cursist zelf ook niet kan bereiken, vervalt het eCoachmoment.

De cursist mag per eCoachtraject maximaal drie keer van het recht tot verplaatsing van eCoachmomenten gebruikmaken, de voorafgesproken termijn van het (deel)traject mag hierbij niet overschreden worden.

## 15. Artikel 5: Wanneer kan een cursist een cursuscontract opzeggen en onder welke voorwaarden?

- De cursist heeft het recht het cursuscontract met opzegtermijn van 1 maand op te zeggen als voortzetting van het contract redelijkerwijs niet langer van de cursist

kan worden geveerd. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij een verhuizing van de cursist naar een andere woonplaats. Of wanneer de gemeente een cursist vraagt op andere tijden lessen te volgen in verband met werk of toeleiding naar werk. Er geldt hier geen minimum contractduur. De cursist betaalt dan de tot dan toe geplande bijeenkomsten naar rato aangevuld met de eventuele kosten voor het cursusmateriaal en 50 euro administratiekosten.

- De cursist kan het contract na arbitrage beëindigen indien hij/zij in het gelijk is gesteld. De cursist die zelf de cursus inkoopt heeft altijd het recht om de cursus op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand rekening houdend met een minimale cursusduur van 3 maanden.
- Indien er een onoplosbare klacht is nadat de inburgeraar de klachtenprocedure heeft doorlopen, kan de Inburgeraar de klacht ook via de Klachtenlijn en het College van Arbitrage laten beoordelen. STE Language dient de inburgeraar hierop te wijzen. Indien u klachten heeft ontvangen van de cursist die opzegt, dan geldt er uit coulance een minimale cursusduur van 2 maanden.

#### 16. Artikel 6 - Het missen van lessen in een groepstraining

Bij deelname aan een groepstraining is het niet mogelijk om gemiste groepslessen in te halen dan wel terugvordering van de kosten te vragen.

#### 17. Artikel 7 - Groepssamenstelling

Na aanvang van een bedrijfstraining kan de samenstelling van de groep niet meer gewijzigd worden.

#### 18. Artikel 8 - Duur en afronding trajecten

De trainingen/(deel-)trajecten dienen uiterlijk 1 jaar na datum van het akkoord te worden afgerond. Bij een eLearningmodule verloopt de toegangscode automatisch na 1 jaar na de start van de training. Aan het einde van iedere training ontvangt de deelnemer een certificaat indien hij minimaal 2/3 van de lessen gevolgd heeft en de eindtest met een voldoende afgesloten is. Het certificaat geeft het eindniveau aan volgens het Europees Referentiekader.

#### 19. Artikel 9 - Groepsgrootte van trainingen met Open Inschrijving

Een training gaat van start wanneer er minimaal 4 inschrijvingen zijn. Een groep bestaat uit maximaal 9 personen.

##### **Artikel 10 - Certificaat en eindtest t.b.v. training met Open Inschrijving**

Binnen 4 weken na de training met Open Inschrijving wordt een certificaat met het behaalde resultaat afgegeven. Het resultaat is gebaseerd op alle onderdelen van de training. We verwachten van de cursist dat deze minimaal 2/3 van de lessen aanwezig is. Een ander onderdeel is het maken van een test. Deze testen blijven eigendom van STE. Inzage van de test is mogelijk. Eindtesten mogen tot 3 weken na de laatste les ingehaald worden. Herexamen is 1 keer mogelijk. Dit herexamen dient plaats te vinden binnen 2 maanden na afloop van de training. De extra kosten die hieraan verbonden zijn, bedragen maximaal 150 Euro.

#### 20. Artikel 11 - Wijziging

STE Eindhoven bv zal deze Aanvullende Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de NRTO.

# Gedragscode Beroep en Bedrijf

GEDRAGSCODE VOOR LEDEN VAN DE VERENIGINGNEDERLANDSE RAAD VOOR TRAINING EN  
OPLEIDING  
(NRTO)

*A code is nothing, coding is everything.*

## Preambule

Deze gedragscode ziet toe op het lidmaatschap van de NRTO van ondernemers die een overeenkomst sluiten met ondernemingen, ongeacht hun rechtsvorm (zakelijk), voor het geven van opleidingen en/of het ontwikkelen en afnemen van examens. Onder opleiding wordt verstaan iedere vorm, ongeacht duur, van onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs. Onder examens wordt verstaan iedere vorm van onderzoek naar kennis, inzicht, houding en vaardigheden van een kandidaat, die over een samenhangend geheel van leergebieden, aan de hand van hem verstrekte opdrachten een aantal prestaties moet leveren, op grond waarvan deze kandidaat met inachtneming van bepaalde prestatie-eisen en beslissingsregels een bewijs kan worden uitgereikt waaraan bepaalde rechten of bevoegdheden kunnen worden ontleend. Het gedrag van leden moet in al het doen en laten, dan wel binnen de kaders van de doelstelling van de vereniging NRTO, de toets der kritiek in het openbaar kunnen doorstaan. Een gedragscode kan daarbij functioneren als een visitekaartje van de branche. Als vereniging van ondernemers in het privaat trainen, opleiden en examineren hanteren wij de algemene beginselen van behoorlijk onderwijs, zijnde afgeleid van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur respectievelijk 'good corporate governance'. Onze leden conformeren zich aan die beginselen/regels en dus aan die normen en waarden (ook wel gedragscode te noemen). Deze beginselen omvatten een aantal procedurele elementen (recht van verdediging, onpartijdigheid) maar ook een aantal inhoudelijke elementen (eerlijkheid, transparantie, correctheid motiveringsplicht).

De betekenis van de gedragscode ligt mede in de wijze waarop gecontroleerd wordt of de praktijk ook conform deze beginselen is opgezet en werkt. Daartoe is een commissie van kwaliteitshandhaving ingesteld. Het bestuur is verantwoordelijk voor de samenstelling van de commissie van kwaliteitshandhaving en de zorgvuldigheid die hierbij betracht dient te worden. De werkwijze van de NRTO in deze is in het huishoudelijk reglement opgenomen. Als bijlage is de handavingsprocedure aan te treffen bij dit document.

De bruikbaarheid van de gedragscode moet blijken in de praktijk. In geval de gedragscode geen termen bevat om activiteiten, welke in strijd kunnen worden geacht met de geest van deze code, te kapittelen zal zulks worden voorgelegd aan de commissie van kwaliteitshandhaving van de NRTO en

## Gedragscode Beroep en Bedrijf NRTO d.d. 12 november 2015

kan er een voorstel tot aanvulling respectievelijk wijziging van de gedragscode aan de ALV worden gedaan. Externe organisaties die zijn belast met toezichthoudende taken kunnen eveneens voorstellen tot verbetering casu quo aanscherping doen; ook deze voorstellen kunnen via de commissie van kwaliteitshandhaving leiden tot aanpassing van de gedragscode. De ondernemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van (de inkoop van) de door haar geleverde producten (casu quo voor de diensten die door freelancers geleverd worden). De ondernemer zal in overeenstemming met de bepalingen van de gedragscode, (kwaliteits)eisen formuleren voor de inkoop zonder dat er enige vorm van gezagsrelatie door ontstaat met de leverancier van deze producten casu quo diensten. Tot het bestaan van een gezagsverhouding kan niet uit het hanteren van deze gedragscode worden geconcludeerd noch door betrokken docenten, noch door de ondernemer noch door derden. De zelfstandige positie van de freelance docenten wordt hierdoor niet aangetast.

Indien er een bindende van overheidswege (klachten)regeling voorgeschreven is, prevaleren de betreffende bepalingen boven die van deze gedragscode. De code zal ieder jaar in de ALV ter evaluatie worden geagendeerd; constructieve kritiek, klachten die ter attentie van de commissie van kwaliteitshandhaving zijn binnengekomen dan wel verplichtingen die de NRTO met derden sluit zullen in deze evaluatie worden meegenomen. De code wordt aan nieuwe leden ter ondertekening aangeboden bij de aanvraag van hun lidmaatschap. De zittende leden wordt gevraagd de code te ondertekenen dan wel aan te geven op welke termijn zij denken deze code te kunnen onderschrijven. Leden krijgen nog maximaal één jaar de tijd om de code te ondertekenen, zulks ter beoordeling van de commissie van kwaliteitshandhaving.

### **I. Inleiding**

#### **1.1.**

Bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding zijn die juridische entiteiten aangesloten zoals vermeld in de statuten, die zich in de meest brede zin met goed onderwijs, trainen, opleiden en/of examineren bezighouden (hierna: ondernemer).

#### **1.2.**

Indien één of meer medewerkers van een ondernemer de onderstaande gedragsregels overtreden, wordt conform 4.10 deze overtreding aangemerkt als een overtreding van de ondernemer. Dat betekent, dat het er niet toe doet, of de betrokken medewerker(s) al of niet individueel lid is/zijn van een beroepsorganisatie, waarbij voor hem/hen ook gedragsregels gelden. In deze gevallen gelden de NRTO-gedragsregels, tenzij een klager uitdrukkelijk de medewerker wil aanspreken op grond van de voor hem geldende regels van zijn beroepsorganisatie, privaatrechtelijke acties daargelaten.

### **II. Doel**

#### **2.**

De gedragsregels hebben ten doel het gedrag van de ondernemer in het maatschappelijk verkeer te bepalen, in het bijzonder ten opzichte van zijn opdrachtgevers en zijn mede NRTO-ondernemers, één en ander conform art 6.2 van de statuten.

### **III. Definities**

#### **3.1.**

Een ondernemer is een ondernemer, die lid is van de NRTO en voldoet aan de criteria die door de NRTO aan zijn leden worden gesteld. Ondernemers verrichten hun praktijk voor eigen rekening en risico ten behoeve van hun opdrachtgevers, zoals bedrijven, de overheid of instellingen zonder winstdoel.

#### **3.2.**

Een opdrachtgever is een onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, met wie het contract voor de dienstverlening van de ondernemer is gesloten.

#### **3.3.**

Een klager is een opdrachtgever of een NRTO-ondernemer, die een klacht met betrekking tot deze gedragscode wil indienen over een NRTO-ondernemer of een persoon die onder diens verantwoordelijkheid arbeid verricht.

#### **3.4.**

Een opdrachttuitvoerder is een persoon die hetzij een dienstverband heeft met een ondernemer hetzij als freelancer of anderszins opdrachten uitvoert voor de ondernemer.

### **IV. Gedragsregels**

#### **Algemeen**

##### **4.1.**

Een ondernemer houdt zich in zijn dienstverlening aan de wet, de statuten en het huishoudelijk reglement van de NRTO en aan deze gedragscode, die van dit huishoudelijk reglement deel uitmaakt.

##### **4.2.**

Een ondernemer onthoudt zich van alles wat in enigerlei opzicht het aanzien van de NRTO kan schaden.

##### **4.3.**

#### **Basisverantwoordelijkheid ten opzichte van de opdrachtgever**

##### **4.3.1.**

#### **Professionaliteit**

De ondernemer zal zich ten opzichte van de opdrachtgever professioneel opstellen, dat wil zeggen met inzet van alle kwalitatieve deskundigheid, zoals nader uitgewerkt in 4.3.3.

##### **4.3.2.**

#### **Onafhankelijkheid**

De ondernemer zal vermijden, dat in de relatie met de opdrachtgever andere belangen dan die van de opdrachttuitvoering zelf een rol zullen spelen, teneinde zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgever te kunnen waarborgen. Dit betekent, dat het bestaan van nevenbelangen van een ondernemer of van de daarbij betrokken opleiders van morele, juridische en/of financieel-economische aard, die voor het verloop van een voorzien opleidingsproces en/of examentraject van



invloed kunnen zijn, de verplichting met zich brengt om of de betrokken opdracht te weigeren of het mogelijk nevenbelang voor het aanvaarden van de opdracht aan de opdrachtgever en/of collega-NRTO-ondernemers voor te leggen.

#### **4.3.3.**

##### **Verplichting met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening**

#### **4.3.3.1.**

De ondernemer verplicht zich de kennis, ervaring en werkcapaciteit van de ondernemer zo goed mogelijk in de opdracht in te zetten. Iedere opdracht zal worden uitgevoerd onder eindverantwoordelijkheid van de leiding van de ondernemer.

#### **4.3.3.2.**

De ondernemer aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van de ondernemer dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken.

#### **4.3.3.3.**

De opdrachtgever zal middels een schriftelijke overeenkomst (offerte, contract) worden duidelijk gemaakt, wat van de ondernemer in de specifieke opdrachtsituatie verwacht mag worden.

#### **4.3.4.**

##### **Zorgvuldigheid en geheimhouding**

#### **4.3.4.1.**

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opleidingsrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betreffen, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

#### **4.3.4.2.**

In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft en/of waarvan het vertrouwelijk karakter als zodanig dient te worden begrepen en waarbij bronvermelding noodzakelijk is, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtneming dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben.

#### **4.3.4.3.**

Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de opdrachtgever en waarbij bronvermelding niet noodzakelijk is, zullen slechts aan derden worden vrijgegeven, als de betrokken informatieverschaffer hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.

#### **4.3.4.4.**

De ondernemer geeft aan de opdrachtgever geen oordelen over medewerkers van de opdrachtgever vanuit het opleidings- en/of examineringstraject, tenzij het opleidings- en/of examineringstraject (mede) ten doel heeft te komen tot een oordeel over de deelnemers aan dat opleidings- en/of examineringstraject. De deelnemers moeten in dat geval van tevoren expliciet in kennis gesteld zijn van de bedoeling(en) van het betreffende opleidings- en/of examineringstraject en van de normen

waarop genoemd oordeel tot stand komt. Deelnemers aan een dusdanig opleidings- en/of examineringstraject moeten van dat oordeel vooraf kennis kunnen nemen evenals van de gronden waarop dit oordeel gebaseerd is. Deelnemers moeten in de gelegenheid gesteld worden om met de opleider/verantwoordelijk examenfunctionaris van gedachten te wisselen, alvorens het oordeel, c.q. het examenresultaat aan de opdrachtgever gerapporteerd wordt.

#### **4.3.4.5.**

De ondernemer overlegt met de opdrachtgever of deelnemers van een opleidingstraject die daarom verzoeken een op naam gesteld en gedateerd bewijs van deelname kunnen ontvangen

#### **4.3.5.**

##### **Concurrerende opdrachten**

Indien activiteiten van strategisch karakter, waarvan vermoed kan worden dat dit op strategisch niveau een belangenconflict oplevert, worden verricht voor een concurrent van de (potentiële) opdrachtgever meldt de ondernemer dit aan deze (potentiële) opdrachtgever.

#### **4.3.6.**

##### **Informatievoorziening en reclame-uitingen**

Een ondernemer verbindt zijn naam aan de verleende of te verlenen diensten slechts op een wijze die het aanzien van de NRTO en de aangesloten ondernemers niet schaadt.

De informatie die wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen en op de website moet juist en informatief zijn. Dit betekent dat men, indien van toepassing, zowel de status van de diploma's, certificaten en getuigschriften, als de status van het corresponderende examentraject nauwgezet weergeeft, als ook de kwaliteitsbepalingen van de branchevereniging voor het privaat trainen en opleiden (NRTO):

- Eenduidige beschrijving van soort van opleiding/diploma; bijvoorbeeld en indien relevant: ○ CROHO-registratie (het register van de formele HO-opleidingen); specifiek:
  - van overheidswege erkende bachelor of master
  - datum nieuwe accreditatie
- elders erkende bachelor of master (bronvermelding)
- CREBO-registratie (het register van de formele BVE-opleidingen)
- Andere registervermelding bijvoorbeeld van een branche
- Bron / instantie waaraan het civiel effect wordt ontleend (bedrijfsopleiding; interne vakopleiding)
- Vorm en aard van het eventueel bijbehorende examentraject

#### **4.3.7.**

##### **Resultaat van de opdracht**

De ondernemer zal naar beste vermogen trachten het aan de opdrachtgever vermelde resultaat te bereiken.

#### **4.4.**

#### **Wilsovereenstemming**

##### **4.4.1.**

#### **Schriftelijke wilsovereenstemming**

Alvorens de opdracht te aanvaarden zorgt de ondernemer ervoor, dat over de inhoud en de uitvoeringscondities van de opdracht schriftelijke wilsovereenstemming bestaat tussen de opdrachtgever en de ondernemer. Eén en ander wordt vormgegeven door de algemene voorwaarden beroep en bedrijf van de NRTO. De ondernemer dient in ieder geval met de opdrachtgever overeen te komen waar de auteursrechten in het desbetreffende geval liggen.

##### **4.4.2.**

#### **Totstandkoming wilsovereenstemming**

Deze wilsovereenstemming komt tot stand doordat enerzijds de ondernemer op voldoende wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Op grond hiervan kunnen zowel de opdrachtgever als de ondernemer zich een voldoende beeld vormen van het opleidings- en/of examineringsvraagstuk, van de omvang en de aanpak van het opleidings- en/of examineringstraject en de beoogde resultaten daarvan.

##### **4.4.3.**

#### **Vooronderzoek**

Indien een vooronderzoek voorafgaat aan de wilsovereenstemming met de opdrachtgever, dan dienen de condities van dit vooronderzoek met de opdrachtgever te worden afgesproken.

##### **4.4.4.**

#### **Inhoud wilsovereenstemming**

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities worden waar nodig afspraken gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidings- en/of examineringsonderwerp;
- het eventueel aan de betreffende opleiding gekoppelde examentraject;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidings- en/of examineringsverwachtingen;
- de keuze van de in te zetten opleiders en/of examenfunctionarissen door de ondernemer en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de opleider(s) en/of examenfunctionarissen;
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en/of het examentraject en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de opleiding en/of het examentraject geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;
- de kostenraming;
- kosten trainings en/of examenmateriaal;

- reis- en verblijfkosten van de opleider en/of examenfunctionarissen;
- extra kosten voor opleidingen en/of examinering buiten de gebruikelijke werkdagen;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen bij de opleidingen en/of de examinering zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmachtsituaties;
- de eigendoms- en auteursrechten van opleidings- en/of examenmateriaal inclusief copyright;
- de gewenste, c.q. noodzakelijke nazorg.

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door de opdrachtgever en de ondernemer in overleg geregeld worden.

#### **4.4.5.**

##### **Gewijzigde omstandigheden**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en de ondernemer overleg gepleegd, teneinde nadere contractuele afspraken te maken.

#### **4.4.6.**

##### **Medewerking opdrachtgever**

De ondernemer maakt de bij de opdracht betrokken medewerkers van de opdrachtgever voldoende duidelijk wat van hen verwacht wordt.

#### **4.4.7.**

##### **Informatie over voortgang**

De ondernemer zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij dient de ondernemer desgevraagd inzicht te verschaffen in de methoden die het in de verschillende fasen van het opleidings- en of examineringsproces toepast.

#### **4.4.8.**

##### **Documentatie**

De ondernemer houdt documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

#### **4.5.**

##### **Honorering**

#### **4.5.1.**

De ondernemer zal ten behoeve van opdrachten een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. In concreto wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten.

#### **4.5.2.**

Gelet op het professionele belang van de ondernemer en de daaraan verbonden relatie tussen intellectuele prestatie en product bepaalt de ondernemer bij voorkeur daarop de prijs en berekent geen vergoedingen – ook niet als neveninkomsten – waarvan de hoogte is afgeleid van de met de opdracht bereikte kostenbesparingen, winsttoeneming of welk ander resultaat ook; bij opdrachten onder de conditie “geen verbetering, geen betaling” worden duidelijke afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over hoe het resultaat gemeten wordt. De ondernemer zal om dezelfde redenen bij voorkeur geen honorarium of andere vormen van honorering bedingen of in ontvangst nemen die het karakter dragen van een provisie, geldelijke vergoedingen op grond van licenties daarbij uitgezonderd.

#### **4.6.**

##### **Relatie met collega-NRTO-ondernemers**

##### **4.6.1. Schriftelijke afspraken**

De ondernemer maakt bij samenwerking in een opdracht schriftelijke afspraken met collega- NRTO-ondernemers over elkaars bijdragen en verantwoordelijkheden.

##### **4.6.2. Mogelijk conflict**

Indien de ondernemer redelijkerwijs mag verwachten, dat een opdracht van een opdrachtgever, bij wie al een andere ondernemer werkzaam is, zal leiden tot een conflict tussen beide ondernemers, dan zal deze zowel de opdrachtgever als de andere ondernemer van deze verwachtingen in kennis stellen. In overleg met de opdrachtgever zal tot een oplossing worden gekomen, waarbij het belang van de opdrachtgever zal prevaleren.

##### **4.6.3.**

##### **Verbod tot gebruik en kopiëren van elkaars producties**

Een ondernemer zal zich op strikte wijze onthouden van het gebruiken en kopiëren van producten van collega-NRTO-ondernemers, tenzij schriftelijke voorafgaande toestemming hiervoor is gegeven. Deze verplichting geldt voor al het personeel, dus ook voor personeel dat op freelance basis werkzaam is voor de ondernemer. Eén en ander zal geschieden conform de toepasselijke auteursrechtelijke wettelijke bepalingen.

##### **4.6.4.**

##### **Fair play beginsel**

De ondernemer zal in zijn wervingsactiviteiten voor nieuwe opdrachten geen activiteiten ondernemen met als doel een andere ondernemer dezelfde opdracht te onthouden op basis van negatieve kwalificaties van de andere ondernemer.

##### **4.6.5.**

##### **Beoordeling werk andere ondernemer**

De ondernemer onthoudt zich van een beoordeling van het werk van een andere NRTO-ondernemer voor dezelfde opdrachtgever, tenzij na onderling overleg toestemming hiervoor is gegeven.

#### **4.6.5.**

##### **Indienstneming personeel**

Indien NRTO-ondernemers elkaars personeel in dienst nemen, zullen de desbetreffende directies na totstandkoming van het arbeidscontract collegiaal overleg voeren, op basis waarvan een verantwoorde overgang van opdrachttuivers van de ondernemer gewaarborgd is. Hierbij zal rekening worden gehouden met de belangen van de klant, elkaars belangen en/of concurrentiebedingen. In ieder geval onthoudt men zich van het gebruik van producten van de ex-werkgever en van het meenemen van cliëntenbestanden van de ex-werkgever, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming is gegeven.

#### **4.7.**

##### **Verantwoordelijkheid voor medewerkers**

De leiding van de ondernemer is ervoor verantwoordelijk, dat zijn/haar medewerkers of de onder zijn verantwoordelijkheid op het gebied van de opleidingen werkzame personen deze gedragsregels in acht nemen.

#### **4.8.**

##### **Personeel van opdrachtgevers**

De ondernemer neemt niet het initiatief om een persoon, in dienst van een opdrachtgever, aan te bieden bij hem of bij een ander in dienst te treden, anders dan na vooroverleg met opdrachtgever. De ondernemer laat daarbij het belang van de opdrachtgever prevaleren.

#### **4.9**

##### **Opdrachtevaluatie**

Een ondernemer moet beschikken over en werken met interne dan wel externe opdrachten, indien van toepassing, opdrachttuivers evaluaties.

#### **4.10.**

##### **Klachtenregeling**

Bij niet-naleving van één of meer der bovenstaande gedragsregels kan een ondernemer door collega-NRTO-ondernemers en/of door de klager en/of door de opdrachtgever voor zijn handelingen of nalatigheden ter verantwoording worden geroepen bij de commissie van kwaliteitshandhaving op de naleving van de gedragscode beroep en bedrijf overeenkomstig het gestelde in artikel II.2 van het huishoudelijk reglement van de NRTO.

De klachtenregeling is beschreven in het huishoudelijk reglement van de NRTO en opvraagbaar via het secretariaat.

## **Algemene Voorwaarden Beroep en Bedrijf voor Training en Opleiding**

### **0. Definities**

Opleiding	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Ondernemer	Onderneming die lid is van de NRTO en een educatieve dienst levert.
Opdrachtgever	Onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

### **1. Algemeen**

De ondernemer die deze voorwaarden toepast is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen de ondernemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### **2. Gedragsregels**

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode kan bij het secretariaat van de NRTO worden opgevraagd.

De opdrachtgever en de ondernemer kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

### **3. Opdracht in strijd met de gedragscode**

De ondernemer zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachttuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

### **4. Opdrachtaanvaarding**

De ondernemer aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van de ondernemer dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als de ondernemer kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

De ondernemer dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

### **5. Totstandkoming van de opdracht**

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen.

De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds de ondernemer op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

### **6. Uitvoeringscondities**

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsonderwerp;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
- de keuze van de in te zetten opleiders door de ondernemer en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de opleider(s);
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;
- de kostenraming;
- kosten trainingsmateriaal;
- reis- en verblijfkosten van de opleider;
- extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmachtsituaties;
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
- de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg.

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en de ondernemer in overleg geregeld worden.



### **7. Wijzigingen van de opdracht**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en de ondernemer tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

### **8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)**

De ondernemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachttuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft de ondernemer recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

### **9. Het betrekken van derden bij de opdracht**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door de ondernemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **10. Voortgangsrapportage**

De ondernemer zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft de ondernemer desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

### **11. Documentatie van de opdracht**

De ondernemer houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

### **12. Vertrouwelijkheid**

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachttuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijk heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

### **13. Opdrachtevaluatie**

De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een opdrachtevaluatie door de ondernemer dan wel een onafhankelijk, extern instituut. Dit laatste geschiedt door toezending van het opdrachtevaluatieformulier met het verzoek dit ingevuld aan het controlerend instituut te retourneren, dan wel door een telefonische enquête.

### **14. Honorering**

De ondernemer zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

### **15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel**

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

### **16. Intellectueel eigendom**

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de ondernemer.

De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **17. Klachtenregeling**

NRTO-leden dienen zich te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat het NRTO-lid bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.