



Gedragscode Consumenten

GEDRAGSCODE VOOR LEDEN VAN DE VERENIGING NEDERLANDSE 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 opleidingsovereenkomst sluiten met natuurlijke personen handelend in privé (consumenten).

Onder opleiding wordt verstaan iedere vorm, ongeacht duur, van onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

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 opleiden en trainen 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 handvingsprocedure aan te treffen bij dit document.

De bruikbaarheid van de gedragscode moet blijken in de praktijk. In geval de gedragscode

Gedragscode Consumenten NRTO 3 november 2011

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 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. Die beginselen die wij in deze gedragscode nader uitwerken zijn:

- zorgvuldigheidsbeginsel
- rechtszekerheidsbeginsel
- redelijkheidsbeginsel
- betrouwbaarheidsbeginsel
- kenbaarheidsbeginsel

1. zorgvuldigheidsbeginsel

Algemeen:

Men werkt zorgvuldig, met voor het opleiden gekwalificeerd personeel; indien er specifieke vereisten voor het cursorische praktijktraject gelden, houdt men zich hieraan. De belangen van de consument worden niet geschaad. Reclame-uitingen moeten de werkelijkheid weerspiegelen. Aan buitenlandse consumenten wordt een integraal pakket van voorzieningen geboden dat in overeenstemming is met hetgeen nodig wordt geacht voor het volgen en afronden van een opleidingsprogramma hier te lande.

1.1 Informatieverstrekking

Gedragcode Consumenten NRTO 3 november 2011

De (schriftelijk of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële consumenten zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn.

De taal waarin (opleidings-/leer)overeenkomsten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.

Tenminste één persoon bij de ondernemer moet geheel bekend zijn met ieder aangeboden opleidingsprogramma en met hetgeen de consumenten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.

1.2 Docentenbegeleiding²

De ondernemer moet de rechten en plichten van de docenten² helder vastgesteld hebben (bijvoorbeeld betaling, werktijden enz.)

Docenten² moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van de ondernemer.

Docenten² moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria.

De ondernemer is verantwoordelijk voor de inzet van freelance docenten en voor de geleverde (didactische en vakinhoudelijke) kwaliteit.

De ondernemer draagt, ondanks de inzet van freelance docenten, zorg voor een samenhangend opleidingsaanbod en belast een der vaste medewerkers met coördinerende taken in dit opzicht.

Hieruit vloeit voort dat er regelmatig terugkoppeling is respectievelijk moet zijn (zo vaak als zinvol is maar tenminste één keer per twaalf maanden) naar de docent wat betreft de door hem verzorgde lessen in casu begeleiding alsmede op de door hem gehanteerde beoordelingscriteria in geval er toetsen worden afgenomen.

Voor freelance docenten (docenten zonder gezagsrelatie tot de ondernemer) geldt dat de ondernemer (consument)evaluatiegegevens van de geleverde diensten / producten betreft bij een eventueel nieuw contract.

1.3 Werkprocessen

Consumenten moeten snel en efficiënt worden ingeschreven en (indien van toepassing) snel het opleidingsmateriaal toegezonden krijgen.

Alle informatie die door consumenten verstrekt wordt zal vertrouwelijk behandeld worden door de ondernemer, zijn medewerkers en de docenten.

Er moet een accurate administratie worden bijgehouden; welke consumenten staan ingeschreven, voor welk opleidingsprogramma en in welke periode.

Het opleidingsmateriaal moet binnen een redelijke termijn na verwerking van de inschrijving worden verstuurd of bij het begin van het opleidingsprogramma worden verstrekt.

Verkeerd of beschadigd opleidingsmateriaal moet onmiddellijk vervangen worden.

Consumenten moeten worden geïnformeerd indien zij teveel betaald hebben en moeten dit terugontvangen zo snel als praktisch mogelijk is.

Gedragcode Consumenten NRTO 3 november 2011

De consument moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan, moeten binnen 30 dagen verwerkt zijn.

De consument wordt ondubbelzinnig geïnformeerd over de tijdsperiode waarbinnen zij het ingezonden schriftelijk correctiewerk / toetsopdrachten tegemoet kunnen zien.

De termijn tussen het retour ontvangen van correctiewerk respectievelijk toetsopdrachten moet in redelijke verhouding staan tot de erop aansluitende opdracht respectievelijk de eventuele herkansing.

Administratieve procedures moeten waarborgen dat het schriftelijk werk naar de docent wordt gezonden en aan de deelnemer wordt geretourneerd binnen een redelijke periode nadat het door de ondernemer is ontvangen.

Hetzelfde is van toepassing op vragen van administratieve aard of met betrekking tot het opleiden. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen moeten per omgaande beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

1.4 Lesmateriaal.

De schrijvers van het opleidingsmateriaal moeten specialisten op het betreffende vakgebied zijn.

Het opleidingsmateriaal moet geschikt zijn voor het beoogde leerniveau en de door de ondernemer geformuleerde verwachtingen.

Het materiaal moet up-to-date zijn en technisch correct.

Ieder opleidingsprogramma moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat.

Een ondernemer moet beschikken over en werken met opleidings- en docentenevaluaties.

1.5 Opleidingsbegeleiding

Alle opdrachten moeten voor het (studie)onderwerp relevant zijn en er daadwerkelijk toe dienen (concreet en niet slechts formeel) om de deelnemer te helpen zijn doelstellingen te bereiken.

Het commentaar van de opleidingsbegeleider moet altijd duidelijk zijn en een bijdrage aan het opleidingsdoel leveren. Er moet altijd iemand beschikbaar zijn bij ondernemer die mondelinge vragen met een begeleidingskarakter tijdig af kan handelen.

1.6 Opleiding en Examens

Alle docenten moeten deskundigen op het / een onderwerp zijn.

De ondernemer beschikt over een helder opleidingsplan waarin de opbouw van het opleidingspakket op transparante wijze wordt weergegeven.

Waar sprake is van e-learning (met inbegrip van het gebruik van ICT op het terrein van leren, leerondersteuning en consumentendienstverlening) mag de kwaliteit van de opleiding niet onderdoen voor andere vormen van afstandsopleiding.

Gedragcode Consumenten NRTO 3 november 2011

De ondernemer moet beschikken over geschikte toetsingskaders voor beoordelingen.

Het aantal af te leggen examens in een opleidingsprogramma moet helder verwoord zijn voordat de inschrijving plaatsvindt.

Alle interne examens moeten direct gekoppeld zijn aan de lessen over dat onderwerp en het moet de kern van de opleidingsstof dekken.

Het aantal toetsen dat wordt aangeboden respectievelijk die door een docent moeten worden nagekeken moeten in overeenstemming zijn met het onderwerp en de lengte van het opleidingsprogramma.

Examens moeten heldere instructies en uitleg over de procedure bevatten. Alle toetsen moeten door gekwalificeerd personeel worden beoordeeld.

Er moet duidelijkheid worden gegeven of het examen tot een kwalificatie / bevoegdheid leidt en de aard van het civiel effect (zoals wettelijk erkend, branche-erkend, evc-waardig en dergelijke.) .

De opleidingsinstelling biedt consumenten de mogelijkheid om beoordeelde tentamens / toetsen in te zien op een redelijke termijn na de bekendmaking van het resultaat en voorafgaande aan een herkansing..

Nadat een eindexamenresultaat is medegedeeld moeten de afgewezen kandidaten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die voor hen openstaan (bijvoorbeeld verder opleiding, herkansing, enz.).

1.7 Faciliteiten

In geval van contactonderwijs respectievelijk als contactonderwijs een integraal onderdeel vormt van een schriftelijk opleidingsprogramma moeten geschikte opleidingsfaciliteiten geboden worden.

Er moet gelegenheid zijn voor informatie-uitwisselingen tussen de ondernemer en de consument.

Consumenten moeten tijdig en voor zo lang als dat nodig is elektronisch toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is.

1.8 Werving

In wervingscampagnes of –materiaal respecteert men 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".

Bovendien respecteert men elkaar als collega-NRTO-leden en onthoudt men zich van negatieve competitieve uitingen.

Gebruik van de naam en het logo van de NRTO is toegestaan in situaties waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat het strookt met de geest van de gedragscode. De ondernemer conformeert zich daarbij aan de door de NRTO verstrekte beeldmerken. Het recht

op gebruik eindigt van rechtswege bij het einde van het lidmaatschap. De ondernemer respecteert ten deze het aan de NRTO toekomende merkenrecht en eventuele andere intellectuele rechten.

2. Rechtszekerheidsbeginsel

2.1 Attitude

De ondernemer beschikt over een adequate klachtenprocedure.

Overeenkomstig de algemene voorwaarden van de NRTO staat er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde een beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie of de gewone rechter.

2.2 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure is openbaar. De functionarissen waar naar wordt verwezen zijn bestaande personen of bekleden herkenbare functies en worden genoemd in de klachtenprocedure.

Klachten moeten binnen zeven werkdagen in behandeling worden genomen en zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de consument hiervan binnen zeven werkdagen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Ten behoeve van de klachtenprocedure mogen in één persoon niet meerdere functies verenigd zijn.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

2.3 Registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste twee jaar bewaard.

3. Redelijkheidsbeginsel

Algemeen:

Het aangeboden dan wel het handelen moet redelijker wijze in verhouding staan tot de gevraagde respectievelijk beschreven inspanningen en kosten.

De regels die de ondernemer formuleert ten aanzien van termijnen worden gehandhaafd waarbij de grens wordt gevormd door afwegingen van billijkheid (een eventueel beroep op de hardheidsclausule). De gerechtvaardigde belangen van de consument worden daarin nadrukkelijk meegewogen. In geval van twijfel kan de ondernemer advies vragen bij de commissie van kwaliteitshandhaving.

4. Betrouwbaarheidsbeginsel

Algemeen.

De consument moet erop kunnen vertrouwen dat de met de ondernemer gemaakte afspraken / beschikkingen van kracht blijven voor een redelijke duur – in ieder geval voor de duur van het opleidingsprogramma.

4.1 Ontbindende voorwaarde.

Aanzienlijke tussentijdse wijzigingen in de contractvoorwaarden kunnen in beginsel alleen dan worden doorgevoerd indien aan de consument het recht wordt geboden zonder verdere kosten het contract te ontbinden.

4.2 Formeel onderwijs.

Ondernemers die vormen van formeel onderwijs aanbieden (onderwijs vallend onder enige wetgeving) houden zich aan de vereisten die in de betreffende wet zijn opgenomen ten aanzien van kwaliteitszorg en -toezicht. Indien de wettelijke basis aan het gegeven onderwijs ontvalt (bijvoorbeeld verlies van accreditatie) wordt alles in het werk gesteld om consumenten hier niet nadeel van te laten ondervinden.

5. Kenbaarheidsbeginsel

Algemeen:

Vooraf moet kenbaar dan wel openbaar gemaakt zijn welke algemene voorwaarden van toepassing zijn zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden etcetera.

De algemene voorwaarden moeten voorafgaand aan de totstandkoming van de opleidingsovereenkomst door de ondernemer aan de consument zijn overhandigd.

5.1 Modaliteit

Er moet duidelijk zijn aangegeven of het hoofdzakelijk contactonderwijs dan wel hoofdzakelijk afstandsonderwijs betreft; is dit laatste het geval dan moet ook duidelijk zijn aangegeven of de eventueel voorkomende vormen van contactonderwijs een integraal onderdeel van het corresponderende opleidingsprogramma vormt of dat het additioneel is.

5.2 Studiegids respectievelijk website

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

- eenduidige beschrijving van soort van opleiding; bijvoorbeeld en indien relevant:

Gedragcode Consumenten NRTO
3 november 2011

- 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)
- Gedragcode (document)

De studiegids of –informatie respectievelijk de website moet tenminste de volgende informatie verschaffen:

- De naam van het opleidingsprogramma
- De inhoud van het opleidingsprogramma (syllabus)
- Het niveau van het opleidingsprogramma
- De lengte van het opleidingsprogramma
- De doelstellingen van het opleidingsprogramma
- De studiebelasting voor de consument dat wil zeggen de tijd die de consument er aan kwijt is in uren per week en, indien van toepassing, het aantal daarmee te verdienen studiepunten.
- Kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)
- Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid
- Het aantal toetsen of examens in het opleidingsprogramma alsmede de herkansingsmogelijkheden.
- Vrijstellingenbeleid.
- De doelgroep voor wie het opleidingsprogramma bedoeld is
- Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (dat wil zeggen eventuele vooropleidingsvereisten)
- Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door de ondernemer of door de betreffende overheid gesteld worden aan het opleidingsprogramma of aan de opleidingsovereenkomst (-contract)
- Informatie over het verstrekte opleidingsmateriaal en/of over het aan te schaffen opleidingsmateriaal
- De klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie.

5.3 Opleidingsovereenkomst

De opleidingsovereenkomst met de consument moet een omschrijving bevatten van:

Gedragscode Consumenten NRTO
3 november 2011

- De naam van het opleidingsprogramma en de naam van de ondernemer
- De kosten van het opleidingsprogramma
- De begeleiding en diensten welke zijn inbegrepen
- De betalingsvoorwaarden
- De betalingstermijnen
- De duur van het contract
- De annuleringsvoorwaarden
- Details van eventuele garantiebepalingen
- Een bedenktijd bij het sluiten van een overeenkomst op afstand van tenminste zeven werkdagen
- Bij wie het copyright berust
- Bij wie het eigendomsrecht van het opleidingsmateriaal berust (consument of de ondernemer)

BIJLAGE: Toezicht op naleving door de NRTO

De NRTO controleert reactief dat wil zeggen zij controleert wanneer zij van derden een verzoek daartoe ontvangt; een dergelijk verzoek kan ook een klacht of opmerking betreffen waarin de kwaliteit van een NRTO-lid in twijfel wordt getrokken. De werkwijze kan verschillen naar gelang het een klacht betreft van een consument, een (collega)-NRTO-lid, of derden. De uiterste sanctie voor het in gebreke blijven van het lid is roeyement met daarvan een melding op de website.

Klacht van een NRTO-lid over een collega-NRTO-lid / klachtencommissie

De werkwijze van de NRTO is als volgt:

- Na ontvangst van een klacht wordt deze op ontvankelijkheid getoetst.
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager hierover bericht met opgave van redenen.
- Indien ontvankelijk dan wordt de klacht geregistreerd.
- De klager ontvangt bericht dat de klacht in behandeling wordt genomen.
- Aan de klager wordt een borgsom (€ 750,-) gevraagd voor de te maken kosten. Verrekening vindt na de uitspraak en afhankelijk van de uitspraak plaats. Indien de klager in het gelijk gesteld wordt zijn de kosten voor rekening van de gedaagde (eventueel de Vereniging). Wordt de klager in het ongelijk gesteld dan draagt hij de kosten.

Gedragscode Consumenten NRTO
3 november 2011

- De ondernemer die de klacht betreft wordt in kennis gesteld van de klacht en van de redenen om de klacht ontvankelijk te verklaren.
- Partijen krijgen bericht dat er een (externe) klachtencommissie wordt samengesteld.
- Partijen wordt gevraagd in te stemmen met de samenstelling van deze commissie.
- Indien men zich niet kan verenigen met de geformeerde commissie maakt men dit binnen vijf werkdagen, en met redenen omkleed, kenbaar aan het bestuur.
- Partijen krijgen twee keer de gelegenheid een commissie af te wijzen. De derde keer zal de aangezochte commissie uitspraak doen.
- Partijen krijgen bericht over de termijn waarop uitsluitel gegeven kan worden.
- Het bestuur legt over de klachtenbehandeling verantwoording af aan de ALV.