



## **Gedragscode Consumenten**

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

*A code is nothing, coding is everything.*

### **Preamble**

Deze gedragscode ziet toe op het lidmaatschap van de NRTO van ondernemers die een overeenkomst sluiten met natuurlijke personen handelend in privé (consumenten) 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 opleiden, trainen 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. 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 kapitelen 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 of examineren 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 opleidings- en of examenprogramma hier te lande.

### **1.1 Informatieverstrekking**

De (schriftelijk of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële consumenten zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn. De taal waarin overeenkomsten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig. Tenminste één persoon bij de ondernemer moet geheel bekend zijn met ieder aangeboden opleidings- en of examenprogramma en met hetgeen de consumenten minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.

## 1.2 Begeleiding

De ondernemer moet de rechten en plichten van de functionarissen (docenten en/of personen die een rol spelen in het examentraject) helder vastgesteld hebben (bijvoorbeeld betaling, werktijden enz.). Functionarissen moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van de ondernemer. Functionarissen moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria. De ondernemer is verantwoordelijk voor de inzet van freelance functionarissen en voor de geleverde (didactische, vakinhoudelijke en/of examentechische) kwaliteit. De ondernemer draagt, ondanks de inzet van freelance functionarissen, 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 functionaris wat betreft de door hem verzorgde lessen in casu begeleiding alsmede op de door hem gehanteerde beoordelingscriteria in geval er formatieve toetsen worden afgenomen, en/of de kwaliteit van de door hem uitgevoerde werkzaamheden in het kader van een examentraject.

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 of materiaal ter voorbereiding van een examenonderdeel of het examen toegezonden krijgen. Alle informatie die door consumenten verstrekt wordt zal vertrouwelijk behandeld worden door de ondernemer en zijn medewerkers. Er moet een accurate administratie worden bijgehouden; welke consumenten staan ingeschreven, voor welk opleidingsprogramma en/of examen 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. 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 tijdspanne waarbinnen zij een examenuitslag/het ingezonden schriftelijk correctiewerk/formatieve toetsopdrachten gecorrigeerd retour ontvangen. De termijn tussen het retour ontvangen van correctiewerk respectievelijk toetsopdrachten moet in redelijke verhouding staan tot de erop aansluitende opdracht. Administratieve procedures moeten waarborgen dat het examenwerk naar de beoordelaar 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 en/of examineren. 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 (indien van toepassing). Het opleidingsmateriaal moet geschikt zijn voor het beoogde leerniveau en de door de ondernemer geformuleerde verwachtingen (indien van toepassing). Het materiaal moet up-to-date zijn en technisch correct (indien van toepassing). Ieder opleidings- en/of examenprogramma moet heldere instructies bevatten over wat men te doen staat. Een ondernemer moet beschikken over en werken met opleidings en functionarissenevaluaties.

#### 1.5 Opleidingsbegeleiding (indien van toepassing)

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 de ondernemer die mondelinge vragen met een begeleidingskarakter tijdig af kan handelen.

#### 1.6 Opleiding en Examens

Alle functionarissen 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 (indien van toepassing). 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 (indien van toepassing). Het examentraject moet helder verwoord zijn voordat de inschrijving plaatsvindt. Het aantal formatieve toetsen dat wordt aangeboden respectievelijk die door een beoordelaar moeten worden nagekeken moeten in overeenstemming zijn met het onderwerp en de lengte van het opleidings- en/of examenprogramma. Examens moeten heldere instructies en uitleg over de procedure bevatten. Alle examenonderdelen moeten door gekwalificeerd personeel worden ontwikkeld en beoordeeld. Het examenmateriaal voldoet aan de kwaliteitscriteria die daarvoor gelden. Bij opleidingen van MBO niveau kunnen deze afgeleid worden van de eisen die de Inspectie van het Onderwijs in dit kader stelt. Bij opleidingen op HBO niveau zijn deze af te leiden uit het accreditatiekader van de NVAO.

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 ondernemer biedt consumenten de mogelijkheid om een beoordeeld examen of examenonderdeel in te zien op een redelijke termijn na de bekendmaking van het resultaat en voorafgaande aan een herkansing. Nadat het resultaat op het examen of een examenonderdeel is medegedeeld moeten de afgewezen kandidaten geïnformeerd worden over de verdere mogelijkheden die voor hen openstaan (bijvoorbeeld verdere opleiding, herkansing, enz.).

#### 1.7 Faciliteiten (indien van toepassing)

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 wervingcampagnes 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 Klachtenprocedures

De klachtenprocedures ten aanzien van opleidingen, examens of examenonderdelen zijn openbaar. De functionarissen waar naar wordt verwezen zijn bestaande personen of beklede 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 uitsluitsel 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 opleidings- en/of examenprogramma.

##### **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 en/of examens vallend onder enige wetgeving) houden zich aan de vereisten die in de betreffende wet zijn opgenomen ten aanzien van kwaliteitszorg, toezicht en examinering. Indien de wettelijke basis aan het gegeven onderwijs en/of examinering 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 overeenkomst door de ondernemer aan de consument ter kennis zijn gesteld.

##### **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, examenbeschrijvingen en op de website moet juist en informatief zijn. Dit betekent dat men 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 en/of examen; 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

Gedragscode Consumenten NRTO  
d.d. 25 april 2013

- gedragscode (document)

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

- de naam van het opleidings- en of examenprogramma
- de inhoud van het opleidings- e/of examenprogramma (syllabus)
- het niveau van het opleidings- en of examenprogramma
- de lengte van het opleidingsprogramma (indien van toepassing)
- de doelstellingen van het opleidings- en of examenprogramma
- 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(indien van toepassing)
- kwalificaties die behaald kunnen worden (indien van toepassing)
- interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid
- het aantal examenonderdelen behorende bij het opleidings- en of examenprogramma alsmede de herkansingsmogelijkheden.
- vrijstellingenbeleid
- de doelgroep voor wie het opleidings- en of examenprogramma bedoeld is
- het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (dat wil zeggen eventuele vooropleidingvereisten)
- een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door de ondernemer of door de betreffende overheid gesteld worden aan het opleidings- en of examenprogramma of aan de overeenkomst (-contract)
- informatie over het verstrekte opleidingsmateriaal en/of over het aan te schaffen opleidingsmateriaal (indien van toepassing)
- de klachtenprocedure incl. de beroepsinstantie

### 5.3 Overeenkomst tot opleiden en/of examineren

De overeenkomst met de consument moet een omschrijving bevatten van:

- de naam van het opleidings- en of examenprogramma en de naam van de ondernemer
- de kosten van het opleidings- en of examenprogramma
- 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 veertien dagen
- bij wie het copyright berust
- bij wie het eigendomsrecht van het opleidings- en/of examenmateriaal berust (consument of de ondernemer)
- bij wie het eigendomsrecht van de examenresultaten berust

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.

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