



Gedragscode Beroep en Bedrijf

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 ondernemingen, ongeacht hun rechtsvorm. (zakelijk).

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 trainen en opleiden 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 handhavingprocedure 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 kan er een voorstel tot aanvulling respectievelijk wijziging van de gedragscode aan de ALV worden gedaan. Externe organisaties die zijn belast

Gedragcode Beroep en Bedrijf NRTO d.d. 3 november 2011

met toezichhoudende 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 en opleiden bezighouden (hierna: ondernemer).

1.2.

Indien één of meer medewerkers van een ondernemer de onderstaande gedragsregels overtreden, wordt in tuchtrechtelijke zin 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 opzicht 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 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 opdrachtuitvoering 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 slecht 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 opleidingstraject, tenzij het opleidingstraject (mede) ten doel heeft te komen tot een oordeel over de deelnemers aan dat opleidingstraject. De deelnemers moeten in dat geval van tevoren expliciet in kennis gesteld zijn van de bedoeling(en) van het betreffende opleidingstraject en van de normen waarop genoemd oordeel tot stand komt. Deelnemers aan een dussdanig opleidingstraject 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/beoordelaar en met degene aan wie wordt gerapporteerd over deze beoordeling van gedachten te wisselen.

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, 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:
 - 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 registerversmelding bijvoorbeeld van een branche
 - Bron / instantie waaraan het civiel effect wordt ontleend (bedrijfsopleiding; interne vakopleiding)

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 opleidingsvraagstuk, van de omvang en de aanpak van het opleidingstraject 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 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 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 opleidingsproces 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; opdrachten onder de conditie “geen verbetering, geen betaling” worden niet aanvaard. 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 opdrachtuitvoerders 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 opdrachts- en, indien van toepassing, opdrachtuitvoerdersevaluaties.

4.10.

Tuchtrecht

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 Beroep op de naleving van de gedragscode beroep en bedrijf overeenkomstig het gesteld in 4.11 en de verdere uitwerking daarvan in de Geschillenregeling NRTO beroep en bedrijf.

4.11.

Commissie van Beroep

4.11.1.

Taak Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep heeft als taak het doen van een bindende uitspraak over een schriftelijk ingediende klacht van een klager.

4.11.2.

Samenstelling Commissie van Beroep

De Commissie van Beroep bestaat uit twee onafhankelijke personen die bekend zijn met de professionele dienstverlening en een derde persoon die gekozen zal worden door de eerder genoemde twee personen.

4.11.3.

Mogelijke maatregelen

Conform artikel van de statuten kan de Commissie van Beroep, indien zij een overtreding van de gedragsregels constateert, de volgende tuchtrechtelijke maatregelen opleggen:

- een waarschuwing;
- een berisping;
- een boete;
- een schorsing van ten hoogste zes maanden als lid van de NRTO, eventueel onder het verbod om tijdens de schorsing op enigerlei wijze te vermelden, dat men lid is van de vereniging;
- de voordracht tot opzegging namens de NRTO van het lidmaatschap aan het bestuur;
- de openbaarmaking van een der bovengenoemde maatregelen op een door de bevoegde instantie te bepalen wijze.

4.11.4.

Geschillenregeling

De verdere uitwerking van de procedure bij de Commissie van Beroep is te vinden in de Geschillenregeling NRTO

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.
- 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.