



# Voorwaarden Certificering Opleidingsinstelling

Een bedrijfscertificaat van de Triple L Certification is een kwaliteitserkenning. Het certificaat wordt enkel verstrekt aan opleidingsinstellingen die voldoen aan strenge voorwaarden:

- De opleidingsinstelling voldoet aan de **certificeringscriteria (1)**, werkt volgens de **gedragscode (2)**, conformeert zich aan de **algemene voorwaarden (3)** en is houder van het **Triple L Certification-keurmerk (4)**.

## Inhoud

1. Certificeringsscriteria .....	2
2. Gedragscode .....	2
2.1 Zorgvuldigheid.....	2
2.1.1 Informatieverstrekking.....	2
2.1.2 Begeleiding.....	2
2.1.3 Werkprocessen .....	3
2.1.4 Lesmateriaal .....	3
2.1.5 Opleiding en examens.....	4
2.1.6 Faciliteiten.....	4
2.1.7 Werving.....	4
2.1.8 Vertrouwelijkheid en geheimhouding .....	4
2.2 Rechtszekerheid .....	5
2.2.1 Attitude .....	5
2.2.2 Klachtenprocedure.....	5
2.2.3 Registratie .....	5
2.3 Redelijkheid.....	5
2.4 Betrouwbaarheid .....	6
2.4.1 Ontbindende voorwaarde.....	6
2.4.2 Formeel onderwijs .....	6
2.5 Kenbaarheid .....	6
2.5.1 Modaliteit.....	6
2.5.2 Studiegids / Website .....	6
2.5.3 Overeenkomst.....	7
3. Algemene voorwaarden.....	7
4. Triple L Certification-keurmerk .....	8
5. Geschillenregeling.....	8



## 1. Certificeringsscriteria

Triple L Certification beoordeelt in een initiële audit alle kandidaten voor certificering op basis van betrouwbaarheid, vakbekwaamheid, continuïteit, kwaliteit en werkwijze. De opleider moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- Het bedrijf is een opleider en verzorgd opleidingen met vrije inschrijving, welke voor iedereen toegankelijk is;
- De opleider stelt de cursist en de opdrachtgever voorop;
- De opleider is een Nederlandse rechtspersoon gevestigd zijn in het Koninkrijk der Nederlanden.
- De statutaire doelstelling van de opleider mag niet strijdig zijn met de Nederlandse wet.
- De opleider conformeert zich aan de Algemene voorwaarden van Triple L Certification voor Training en Opleiding (3) en zal dit actief te communiceren aan klanten.
- De opleider heeft de Gedragscode (2) ondertekend en zal overeenkomstig handelen.
- Eigenaar of aandeelhouders van de opleider mag/mogen niet recentelijk veroordeeld zijn vanwege een strafbaar feit.
- De opleider mag niet in een staat van faillissement of surcéance van betaling zijn.
- De opleider hanteert een klachtenprocedure, waarbij aantoonbaar klachten worden opgepakt en netjes worden afgehandeld.
- De opleider is open en eerlijk in de communicatie. Cursusinformatie komt overeen met wat er uiteindelijk geboden en gefactureerd wordt.
- Onafhankelijke klantbeoordelingen worden uitgevoerd en zijn openbaar inzichtelijk.
- Lesmateriaal is up to date en biedt voldoende ondersteuning voor de cursist.
- De opleider moet op tijd de volledige facturen voor certificering aan Triple L Certification voldoen.
- De gecertificeerde opleider is houder van het Triple L Certification -keurmerk (4) en mag dat gebruiken overeenkomstig de afspraken daarover (4).
- Triple L Certification mag te allen tijde een certificaat weigeren of intrekken als daar, naar mening van de Certificatie-commissie aanleiding voor is.

## 2. Gedragscode

Gecertificeerde opleiders hebben deze gedragscode ondertekend en zullen overeenkomstig handelen.

### 2.1 Zorgvuldigheid

Er wordt zorgvuldig gewerkt. Medewerkers zijn voldoende gekwalificeerd en voldoen aan de eisen die gesteld worden aan het personeel. Hetgeen vooraf gecommuniceerd wordt, zal in de praktijk ook overeenkomen.

#### 2.1.1 Informatieverstrekking

De (schriftelijk of mondeling) verstrekte informatie aan (potentiele-) cursisten/klanten 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 cursist/opdrachtgevers minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.

#### 2.1.2 Begeleiding

Rechten en plichten van de functionarissen (docenten en/of personen die een rol spelen in het examentraject) moeten helder vastgesteld zijn (bijvoorbeeld betaling, werktijden enz.). Functionarissen



moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van de opleider. Functionarissen moeten goede begeleiding krijgen op de vereiste (kenmerkende) professionele criteria. De Opleider 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 examen traject. Voor freelance docenten (docenten zonder gezagsrelatie tot de ondernemer) geldt dat de ondernemer (cursist/opdrachtgever) evaluatiegegevens van de geleverde diensten / producten betreft bij een eventueel nieuw contract.

### 2.1.3 Werkprocessen

Cursisten moeten snel en efficiënt worden ingeschreven en (indien van toepassing) snel het opleidingsmateriaal of materiaal ter voorbereiding van een examen onderdeel of het examen toegezonden krijgen. Alle informatie die door cursist/opdrachtgevers wordt zal vertrouwelijk behandeld worden door de opleider en zijn medewerkers. Er moet een accurate administratie worden bijgehouden; welke cursisten 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. Cursisten/opdrachtgevers moeten worden geïnformeerd indien zij teveel betaald hebben en moeten dit terugontvangen zo snel als praktisch mogelijk is. De opdrachtgever/cursist 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 cursist/opdrachtgever wordt ondubbelzinnig geïnformeerd over de tijdsperiode 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 opleider 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.

### 2.1.4 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 opleider 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 opleider moet beschikken over en werken met opleidings- en functionarissenevaluaties.



### 2.1.5 Opleiding en examens

Alle functionarissen moeten deskundigen op het/ een onderwerp zijn. De opleider 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. Indien een onderdeel door een derde partij moet worden geëxamineerd, zal de opleider de cursist informeren over dat traject.

### 2.1.6 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 opleider en de cursist. Cursisten moeten tijdig en voor zo lang als dat nodig is elektronisch toegang hebben tot elearning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is.

### 2.1.7 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". Gebruik van de naam en het logo van de Triple L Certification is toegestaan in situaties waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat het strookt met de geest van de gedragscode. De opleider conformeert zich daarbij aan de door de Triple L Certification verstrekte beeldmerken. Het recht op gebruik eindigt van rechtswege indien het certificaat wordt ingetrokken. De opleider respecteert ten deze het aan de Triple L Certification toekomende merkenrecht en eventuele andere intellectuele rechten.

### 2.1.8 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De opleider zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opleidingsrelatie 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 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.

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.



De opleider 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.

De opleider hanteert een geheimhoudingsbeding voor haar medewerkers.

## 2.2 Rechtszekerheid

De cursist/opdrachtgever moet verzekerd zijn dat er zaken wordt gedaan met een bonafide partij. Hiervoor zijn een aantal bepalingen vastgelegd.

### 2.2.1 Attitude

De opleider beschikt over een adequate klachtenprocedure. Overeenkomstig de algemene voorwaarden van Triple L Certification staat er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde een beroepsmogelijkheid bij het secretariaat van Triple L Certification of de gewone rechter.

### 2.2.2 Klachtenprocedure

De klachtenprocedures ten aanzien van opleidingen, examens of examenonderdelen zijn 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 cursist/opdrachtgever 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.

### 2.2.3 Registratie

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

## 2.3 Redelijkheid

Het aangeboden dan wel het handelen moet redelijker wijze in verhouding staan tot de gevraagde respectievelijk beschreven inspanningen en kosten. De regels die de opleider 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 cursist/opdrachtgever worden daarin nadrukkelijk meegewogen. In geval van twijfel kan de opleider advies vragen bij de commissie van kwaliteitshandhaving.



## 2.4 Betrouwbaarheid

De cursist/opdrachtgever moet erop kunnen vertrouwen dat de met de opleider gemaakte afspraken / beschikkingen van kracht blijven voor een redelijke duur, in ieder geval voor de duur van het opleidings- en/of examenprogramma.

### 2.4.1 Ontbindende voorwaarde

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

### 2.4.2 Formeel onderwijs

Opleiders 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 cursist/opdrachtgever hier niet nadeel van te laten ondervinden.

## 2.5 Kenbaarheid

Vooraf moet kenbaar dan wel openbaar gemaakt zijn welke algemene voorwaarden van toepassing zijn zoals toelatingscriteria, de betalingsvoorwaarden et cetera. De algemene voorwaarden moeten voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst door de opleider aan de cursist/opdrachtgever ter kennis zijn gesteld.

### 2.5.1 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.

### 2.5.2 Studiegids / Website

De informatie die wordt verschaft via promotiemateriaal, studiegidsen, examenbeschrijvingen en op de website moet juist en informatief zijn. De studiegids of –informatie respectievelijk de website moet tenminste de volgende informatie verschaffen:

- ✓ eenduidige beschrijving van soort van opleiding en/of examen
- ✓ de voorwaarden van certificering door Triple L Certification (document)
- ✓ de naam van het opleidings- en of examenprogramma
- ✓ de inhoud van het opleidings- e/of examenprogramma
- ✓ 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 cursist/opdrachtgever dat wil zeggen de tijd die de cursist/opdrachtgever 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 opleider 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

### 2.5.3 Overeenkomst

De overeenkomst met de cursist/opdrachtgever moet een omschrijving bevatten van

- de naam van het opleidings- en of examenprogramma en de naam van de opleider
- 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 (cursist/opdrachtgever of de opleider)
- bij wie het eigendomsrecht van de examenresultaten berust

## 3. Algemene voorwaarden

Alle opleidingsinstellingen met een Triple L Certification bedrijfscertificaat, hanteren de algemene voorwaarden welke zijn opgesteld door Triple L Certification.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de onderwijs-, opleidings- en trainingsaanbieder en de afnemer met betrekking tot de educatieve dienst. De aanbieder kan aanvullende voorwaarden hanteren voor zover deze niet ten nadele van de cursist/opdrachtgever van deze Algemene voorwaarden afwijken.

De Algemene voorwaarden geven de afnemers inzicht in de eisen die worden gesteld aan de overeenkomst, welke onderwerpen daarin aan de orde dienen te komen en wanneer de overeenkomst tot stand komt





Verwezen wordt naar de voorwaarden:

- Triple L Certification Algemene Voorwaarden voor Training en Opleiding (Particulier)
- Triple L Certification Algemene Voorwaarden voor Training en Opleiding (zakelijk)

## 4. Triple L Certification-keurmerk

Kwaliteit en professionaliteit in de opleidingenmarkt verdienen een keurmerk. Een aanbieder met het Triple L Certification-keurmerk voldoet aan hoge kwaliteitseisen en is hierop getoetst door een externe certificerende instelling. Een aanbieder met het Triple L Certification-keurmerk is transparant over producten en diensten, biedt adequate dienstverlening, kent een professionele omgang met klanten, heeft deskundig personeel en meet de klanttevredenheid.

### *Teken van kwaliteit en professionaliteit*

Het Triple L Certification-keurmerk is een teken van kwaliteit en professionaliteit. Het geeft cursisten en opdrachtgevers zekerheid bij de keuze voor een opleidingsinstituut, trainingsbureau, EVC-aanbieder of examenaanbieder.

## 5. Geschillenregeling

De geschillencommissie van Triple L Certification is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door het aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie van Triple L Certification staan de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende gecertificeerde opleider en de Gedragscode van Triple L Certification bij de uitspraak centraal.

### *Werkwijze Geschillencommissie*

- Er kan zowel door de afnemer als door de opleider een beroep op de Geschillencommissie worden gedaan.
- De uitspraak van de Geschillencommissie is voor gecertificeerde bedrijven bindend.
- Er is pas sprake van een geschil als er geen acceptabele oplossing bereikt is na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de afnemer schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de afnemer vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
- Opleiders dienen de mogelijkheid tot benutting van de Geschillencommissie kenbaar te maken aan hun afnemers. Zij kunnen dit doen door op hun site of in hun brochures aan te geven dat ze zijn gecertificeerd door Triple L Certification en dat daar een geschillencommissie bestaat.