

## Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst die je met F&P Educatie afsluit. Voordat je je opgeeft voor een EVC traject is het belangrijk om deze goed door te lezen. Door je aan te melden geef je aan met de algemene leveringsvoorwaarden en algemene voorwaarden akkoord te gaan.

### 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle deelnemers voor wat betreft EVC trajecten.

1.2 Een overeenkomst met betrekking tot het volgen van een EVC traject komt tot stand door het indienen van een inschrijfformulier door cliënt cq deelnemer en het verstrekken van een bewijs van inschrijving door F&P Educatie in de vorm van een bevestigingsmail.

### 2: Inschrijvingen

2.1 F&P Educatie behoudt zich het recht voor waar nodig de locatie te veranderen.

2.2 Na inschrijving ontvangt u een (elektronische) ontvangstbevestiging via e-mail die uw inschrijving definitief maakt. Inschrijving vindt plaats in volgorde van ontvangst van de aanmeldingen.

2.3 Als een EVC traject in de gewenste periode vol zit neemt F&P educatie contact op met de aangemelde deelnemer om een startdatum in te plannen.

2.4 Door de inschrijving verklaart u zich akkoord met de algemene voorwaarden.

2.5 Tijdens het intake gesprek dient de deelnemer de algemene voorwaarden en het contract te ondertekenen.

### 3. Afmelden door de deelnemer

3.1 Afmelden dient via e-mail te gebeuren.

3.2 Bij afmelding voor een intake gesprek / voortgangsgesprek / eindgesprek wat niet binnen 48 uur schriftelijk is doorgegeven wordt er €10,- aan administratiekosten ingehouden.

3.3 Afmelding voor een EVC traject. Bij afmelding tot 1 maand (30 dagen) voor de startdatum krijgt u het volledige bedrag terug, minus de administratiekosten (€10,- ) Bij annulering tussen 30 tot 14 dagen voor aanvang van de startdatum wordt 50% van het deelname geld in rekening gebracht. Bij annulering vanaf 14 dagen vóór aanvang van de startdatum wordt 100% van het deelname geld in rekening gebracht

## 4: Betaling

4.1 De deelnemer dient de gehele vordering binnen 14 dagen na het intake gesprek te voldoen.

4.2 Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen deeltermijnen komt deze overeenkomst tot deelbetalingen zonder enige berichtgeving te vervallen en kan deelnemer er geen aanspraak meer op maken. Als dan is de gehele vordering opeisbaar.

4.3 Bij een niet stipte nakoming van de betalingsplicht kan F&P educatie ten alle tijden het EVC traject stopzetten en/of het certificaat niet overhandigen.

## 5: Klachten

6.1 Heb je een klacht over EVC traject? Neem dan contact F&P educatie op en we zullen ons best doen om je daarbij van dienst te zijn en het probleem proberen op te lossen.

6.2 Het indienen van een klacht ontslaat de deelnemer niet van de betalingsverplichting.

### Klachtenprocedure

Alle schriftelijke klachten die bij de interne werknemers binnenkomen worden geregistreerd, waarna er een dossier wordt aangemaakt. Het uitgangspunt binnen F&P Educatie is dat de klacht informeel wordt afgehandeld. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan wordt er een hoorzitting gepland en neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling. In de commissies bestaande uit twee onafhankelijke deskundigen, is zowel juridische expertise als kennis van en ervaring vanuit het werkveld aanwezig.

Zowel de deelnemers als de assessoren en de portfoliobegeleiders kunnen eventuele klachten mailen naar [klachten@f&peducatie.nl](mailto:klachten@f&peducatie.nl).

Daarnaast kunnen ze hun bezwaren mailen naar [bezwaren@f&peducatie.nl](mailto:bezwaren@f&peducatie.nl).

Binnen 48 uur komt er vanuit deze mailadressen een reactie met de minimale boodschap dat de klacht in behandeling is genomen.

Het streven is om ook binnen 48 de klacht afgehandeld te hebben. Wij hanteren hier een uiterlijke termijn voor van 10 werkdagen.

We hebben twee onafhankelijke personen die vorm geven aan onze klachten commissie. De deelnemers kunnen bij hen terecht voor de klachten en juridische zaken.

### *Geschillen*

Bij geschillen tussen instelling en deelnemer zal een onafhankelijke klachtencommissie bemiddelen en het laatste woord hebben. De onafhankelijke klachtencommissie dient dit wel te doen op gegronde gronden en schriftelijk te communiceren met zowel de instelling als de deelnemer.

- Het indienen van een klaagschrift heeft geen schorsende werking ten aanzien van het bestreden schriftelijk besluit of ingenomen standpunt van de schoolleiding.
- Elke deelnemer, voormalige en aanstaande deelnemer van F&P educatie, of diens gemachtigde kan als klager bij de commissie een klaagschrift indienen tegen een gedraging. In geval van minderjarigheid kan de ouder(s) en/of eventuele wettelijke vertegenwoordiger(s) van klager een klaagschrift indienen.

### **Samenstelling en wijze van benoeming van de klachten commissie**

1. De commissie bestaat uit 2 leden, welke geen lid zijn van de Raad van Toezicht of het bevoegd gezag, geen arbeidsrelatie met F&P educatie hebben of hebben gehad, geen EVC traject bij F&P educatie volgen of hebben gevolgd.
2. Bij de voordracht en de benoeming van leden van de commissie, wordt gestreefd naar een samenstelling waarin voldoende juridische, EVC en sociale deskundigheid aanwezig is.
3. De benoeming van de leden van de commissie is 2 jaar geldig. Na deze periode wordt de commissie opnieuw benoemt. Hier kan sprake zijn van herbenoeming.
4. De commissie houdt zitting met tenminste twee leden.
5. Aan het lid van de commissie wordt ontslag verleend:
  - a. Aan het einde van de vastgestelde termijn, zoals aangegeven in het zesde lid van dit artikel
  - b. Bij het bereiken van de leeftijd van 70 jaar
  - c. Op eigen verzoek
  - d. Door een besluit van het bevoegd gezag ingeval van ongeschiktheid voor het lidmaatschap uit hoofde van ziekte en/of gebreken
  - e. In geval van veroordeling wegens misdrijf bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.

### **Wraking en verschoning**

1. Voor de aanvang van of tijdens een behandeling van de zaak op de hoorzitting kan op verzoek van een partij een lid van de commissie worden gewraakt:
  - a. Indien hij een persoonlijk belang bij het geschil heeft.
  - b. Indien hij tot de klager, dan wel tot één van de leden van het bij de zaak betrokken bevoegd gezag of het management in bloed- of aanverwantschap staat en wel tot in de vierde graad ingesloten,
  - c. Indien hij een advies in de zaak heeft gegeven of met één van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd,
  - d. Indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem

en één van de partijen en/of

e. Indien er redenen zijn aan te nemen dat er zich een omstandigheid voordoet, die een zwaarwegende aanwijzing oplevert voor het oordeel, dat het commissielid een vooringenomenheid koestert, althans dat die vrees gerechtvaardigd is.

2. In dezelfde gevallen als bedoeld in het eerste lid van dit artikel kan een lid van de commissie zich verschonen.

3. Een wrakingsverzoek voor de hoorzitting dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de commissie. Een wrakingsverzoek kan tijdens de hoorzitting mondeling ingediend worden.

4. In geval van een wrakingsverzoek wordt de behandeling van de zaak geschorst.

5. Er wordt een aparte commissie, bestaande uit overige leden van de commissie, samengesteld die zo spoedig mogelijk over het wrakingsverzoek oordeelt.

Bij staking van de stemmen wordt de wraking geacht te zijn toegewezen.

### **Taak van de commissie**

1. De commissie toetst of het bevoegd gezag dan wel de persoon die ten behoeve van F&P educatie met taken belast is bij de gedraging als bedoeld onder artikel 2, eerste lid van dit reglement de procedureregels, zoals onder meer beschreven in de Onderwijsovereenkomst, het interne privacyreglement, heeft nageleefd.

2. De commissie toetst tevens of het bevoegd gezag dan wel de persoon die ten behoeve van F&P educatie met taken belast is bij afweging van alle in het geding zijnde belangen in redelijkheid tot de bestreden gedraging heeft kunnen komen.

### **Het klaagschrift**

1. Het klaagschrift van de klager tegen een gedraging, genoemd in artikel 2, eerste lid, onderdeel a, b, c en/of f van dit reglement, wordt binnen twee weken nadat de bestreden gedraging hem is medegedeeld, dan wel kenbaar is geworden, bij de commissie ingediend.

2. Het klaagschrift van de klager tegen een gedraging, genoemd in artikel 2, eerste lid, onderdeel d en/of e van dit reglement, wordt binnen een jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden bij de commissie ingediend.

3.

a. Het klaagschrift moet gericht zijn aan F&P educatie t.a.v. de Interne Klachtencommissie

b. Het klaagschrift kan ingediend worden per post, per e-mail naar [klachtencommissie@f&Peducatie.nl](mailto:klachtencommissie@f&Peducatie.nl).

c. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

De naam, het adres en de woonplaats van de klager, het eventuele deelnemersnummer van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

5. Bij het klaagschrift wordt zo mogelijk een kopie van de bestreden gedraging overgelegd.

6. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

7. Indien de klager aannemelijk maakt, dat de aanvang van de in het eerste en tweede

lid van dit artikel genoemde termijn hem niet tijdig bekend kon zijn, wordt die termijn geacht te zijn aangevangen op de dag, waarop hij redelijkerwijs van de bestreden gedraging heeft kunnen kennis nemen.

8. Bij verzending per post is het klaagschrift tijdig ingediend, indien het vóór het einde van de in het eerste of tweede lid van dit artikel genoemde termijn blijkens het poststempel ter post is bezorgd.

9. Het secretariaat van de commissie bevestigt namens het bevoegd gezag de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Bij dit bericht van ontvangst wordt vermeld dat de commissie over de klacht zal adviseren. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten, zoals genoemd het vierde, zesde en zevende lid van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een termijn van twee weken te herstellen.

### **De behandeling**

1. Het bevoegd gezag is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van dit reglement is behandeld

b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden

c. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden

d. Waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld, of

e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan de commissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

3. De commissie verklaart het ingediende klaagschrift in ieder geval ontvankelijk, indien het bevoegd gezag in het bestreden besluit en/of het schriftelijk standpunt geen melding heeft gemaakt van de termijn waarbinnen en/of de instantie bij wie het klaagschrift moet worden ingediend.

4. Indien de voorzitter, na kennisneming van het klaagschrift, van oordeel is dat a. het klaagschrift niet valt onder de reikwijdte van artikel 2, eerste lid van dit reglement en /of b. de klager niet valt onder de reikwijdte van artikel 2, derde lid van dit reglement en/of c. de termijn als bedoeld in het eerste, tweede, zevende en/of achtste lid van artikel 6 van dit reglement niet in acht is genomen en/of d. indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het vierde en/of zesde lid van artikel 6 van dit reglement gestelde vereisten, en klager in de gelegenheid is gesteld dit verzuim te herstellen, zoals bedoeld in het negende lid van artikel 6 van dit reglement, kan de voorzitter in een schriftelijk en gemotiveerd rapport van bevindingen het bevoegd gezag adviseren de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

5. Zodra het bevoegd gezag naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

## 7: Aansprakelijkheid

7.1 F&P Educatie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel of schade aan eigendommen van deelnemers, noch enige aansprakelijkheid als gevolg van gebeurtenissen tijdens het volgen van het EVC traject.

7.2 F&P Educatie garandeert geen successen na het volgen van een EVC traject en is niet aansprakelijk voor het niet behalen van het certificaat.

## 8: Geheimhouding

8.1 Al het materiaal wat gebruikt wordt tijdens het volgen van een EVC traject en de aanvullende documentatie zijn auteursrechtelijk beschermd en mogen niet worden gekopieerd, gereproduceerd of anderszins worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt.

8.2 Deelnemers verplichten zich tot geheimhouding jegens derden van alle informatie die zij van medecursisten tijdens de bijeenkomsten ontvangen en waarvan de cursisten en deelnemers het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

## 9: Overig

9.1 F&P Educatie behoudt zich altijd het recht om de inhoud van het EVC traject te veranderen en/of prijzen te wijzigen.

9.2 Parkeerkosten en/of kosten van openbaar vervoer, indien van toepassing, zijn voor rekening van de deelnemer.

9.3 Als een deelnemer hinder veroorzaakt voor of tijdens een EVC traject dan hebben wij het recht om deze persoon te weigeren of te verwijderen uit de, en te weigeren voor een volgend traject. De deelnemer krijgt hierbij het betaalde geld niet terug.

9.4 F&P Educatie is eindverantwoordelijk voor het gehele EVC traject van het intake gesprek tot en met de certificering. Daarnaast benadrukt F&P Educatie dat wij geen opleiding of scholing leveren en wij geen diploma's kunnen verstrekken.

9.5 F&P educatie bewaard de gegevens 5 jaar d.m.v. het programma Remindo en gaat hier discreet mee om