

Deelnemershandboek



EVC-trajecten

Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen	Niveau 4	Crebo: 25478
Onderwijsassistent	Niveau 4	Crebo: 25484
Helpende zorg en Welzijn	Niveau 2	Crebo: 25498
Begeleider specifieke doelgroepen	Niveau 3	Crebo: 25476
Gespecialiseerd pedagogisch medewerker	Niveau 4	Crebo: 25484
Sociaal werker	Niveau 4	Crebo: 25615
Verzorgende IG	Niveau 3	Crebo: 25656
Pedagogisch medewerker kinderopvang	Niveau 3	Crebo: 25486

Versie 2.0
1-11-2022

Fouad Chibi

Inleiding

F&P Educatie:

De missie van F&P Educatie is om binnen de zorg een positieve bijdrage te leveren. Dit doen we door middel van ervaring, kennis en vakdeskundigheid.

Onze ambitie is om een EVC-aanbieder te zijn, waar particulieren die werkzaam zijn in de zorg, hun kennis en vaardigheden willen laten omzetten naar competenties.

In de toekomst willen wij ons aanbod verbreden naar EVC-trajecten binnen de IG, helpende en HBO social work.

Waarom kan je de kwaliteit van F&P Educatie herkennen?

- ❖ Wij bieden kwalitatief goede begeleiding en ondersteuning aan onze deelnemers tijdens het EVC-traject.
- ❖ De deelnemers staan bij ons centraal. Wij houden rekening met de wensen, doelen en verwachtingen van de deelnemer.
- ❖ Onze portfoliobegeleiders en assessoren hebben ruime ervaring in het werkveld, zijn deskundig op het gebied van werken in de zorg en hebben alle benodigde kwalificaties behaald.

Alle betrokkenen rondom het EVC-traject zijn onafhankelijk. Er is geen enkele samenwerking tussen assessoren, portfoliobegeleiders, deelnemers of het management.

Ons doel van dit kwaliteitshandboek:

In dit kwaliteitshandboek hebben wij alle afspraken, procedures, regels en eisen met betrekking tot het volgen van een EVC-traject verwerkt. F&P educatie is geen ROC en biedt geen opleidingen. Wij houden ons alleen bezig met EVC-trajecten binnen de sector zorg en welzijn en het omzetten van kwaliteiten naar competenties. Daarnaast is het bedoeld om alle betrokkenen rondom F&P educatie te informeren over de klachtenprocedures, klachtencommissie, privacy en algemene voorwaarden. In december 2020 is de eerste versie van dit deelnemershandboek geschreven. In november 2022 is dit deelnemershandboek herschreven. De rechten van dit kwaliteitshandboek behoren tot F&P educatie. Dit kwaliteitshandboek is voor iedereen toegankelijk. Deelnemers, medewerkers en andere betrokkenen kunnen dit kwaliteitshandboek ten alle tijden ontvangen of terugvinden op de website van F&P educatie.

F&P Educatie hanteert de CREBO-standaarden:

Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen	Niveau 4	Crebo: 25478
Onderwijsassistent	Niveau 4	Crebo: 25484
Helpende zorg en Welzijn	Niveau 2	Crebo: 25498
Begeleider specifieke doelgroepen	Niveau 3	Crebo: 25476
Gespecialiseerd pedagogisch medewerker	Niveau 4	Crebo: 25484
Sociaal werker	Niveau 4	Crebo: 25615
Verzorgende IG	Niveau 3	Crebo: 25656
Pedagogisch medewerker kinderopvang	Niveau 3	Crebo: 25486

Meer informatie kunt u hierover terugvinden op de volgende websites:

<https://www.s-bb.nl>

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Inhoudsopgave	3
1. EVC in de praktijk.....	4
2. Portfolio Assessment.....	8
3. Afspraken, algemene voorwaarden en klachtenprocedure.....	12

1. EVC in de praktijk

Hoe verloopt een EVC-traject in de praktijk. Welke fases maakt het door en hoe verloopt de programma begeleiding. Welke soorten bewijzen houdt Remindo bij. VRAAK-criteria en STARR formulieren. Je voorbereiding op het tweede contact moment. Het aanmeldingsproces en de intake, en hoelang duurt het EVC Traject eigenlijk. Bovenstaande onderwerpen worden allen behandeld in dit hoofdstuk.

1.1 Hoe verloopt een EVC-traject

Het doel van een EVC-procedure is het erkennen van competenties van een vooraf vastgestelde opleidingsstandaard en brancheprofiel in een Ervaringscertificaat. Door het verzamelen van relevante bewijzen m.b.t. uw werkervaringen worden de gevraagde competenties inzichtelijk.

1.2 Fases binnen het EVC-traject

Oriënterende fase

Iedere EVC-procedure start met een oriënterende fase. Deze oriënterende fase bestaat voornamelijk uit een intakegesprek. Hier komen we later op terug. Hierin bent u voorgelicht over EVC, heeft u samen met de adviseur gekeken of EVC een geschikt instrument is voor de realisatie van uw loopbaandoel en heeft u bepaald langs welke meetlat (opleidingsstandaard of brancheprofiel) u ervaringen legt.

U heeft een loopbaandoel met betrekking tot de EVC-procedure, bijvoorbeeld: 'Weten waar ik sta' of 'Mijn positie op de arbeidsmarkt verbeteren'. Voordat de EVC-procedure start, dient u uw loopbaandoel te formuleren. Deze beschrijft u vervolgens in uw online portfolio, en de assessor zal het loopbaandoel tot slot verwerken in de conclusie en de aanbeveling in het Ervaringscertificaat.

Herkennende fase

In de herkende fase verzamelt u bewijzen met begeleiding van een portfoliobegeleider. De portfoliobegeleider kan u feedback geven en helpen om het portfolio zo goed mogelijk te vullen.

De portfoliobegeleider heeft geen beoordelende rol.

In het programma 'Remindo' krijgt u uw eigen digitale omgeving tot uw beschikking. Hierin staan uw persoonlijke gegevens en uw portfolio. Daarnaast is er onder andere een berichtenservice om contact te houden met uw portfolio begeleider en andere toepassingen om de EVC-procedure zo goed mogelijk te doorlopen.

Daarnaast kunt u drie keer een contactmoment afspreken met de portfoliobegeleider, van maximaal anderhalf uur. Dit kan zowel telefonisch als bij F&P Educatie plaatsvinden, afhankelijk van uw voorkeur.

Waarderende fase

De waardering van een portfolio vindt plaats op basis van een portfolio-assessment en een criteriumgericht interview en/of werkplekbezoek. Bij de beoordeling zijn twee assessoren betrokken, een vak assessor en een tweede assessor. De vak assessor is vakinhoudelijk deskundig en neemt het portfolio-assessment af. Hij beoordeelt uw portfolio en noteert zijn bevindingen.

Er kunnen geen nieuwe bewijzen worden aangedragen in het gesprek; het interview heeft een toelichtende functie.

De vak assessor vraagt u naar aanvulling en verheldering bij de bewijzen die hij in uw portfolio heeft gevonden. Wanneer het wenselijk is meer bewijs te verzamelen, door de inzet van een extra beoordelingsinstrument, wordt u hiervoor uitgenodigd. De rol van de tweede assessor in de beoordeling is de bewaking van de voort- en procesgang. Na afloop van het criteriumgericht interview of werkplekbezoek (en eventueel de beoordeling van een extra beoordelingsinstrument) schrijft de vak assessor de uiteindelijke beoordeling in het Ervaringscertificaat.

Erkennende fase

Het Ervaringscertificaat wordt digitaal naar u gemaïld.

Het Ervaringscertificaat wordt in tweevoud getekend door de vak assessor, de kandidaat en het 'Expertisecentrum EVC'.

Daarnaast ontvangt u bij het Ervaringscertificaat een begeleidende brief, waarin u wordt gewezen op de mogelijkheid van een afsluitend gesprek. U stuurt een ondertekend exemplaar retour aan F&P educatie en per mail of telefonisch kunt u aangeven dat u gebruiken wilt maken van een afsluitend gesprek.

1.3 Programma begeleiding

Tijdens het eerste contactmoment (intakegesprek) met uw portfoliobegeleider worden o.a. de volgende zaken behandeld:

- * U vertelt wat uw werkervaring is en met welke doelgroep u voornamelijk werkt
- * U bespreekt welke opleidingen, cursussen of trainingen u heeft gevolgd
- * U stelt een loopbaandoel op die aangeeft waarom u het EVC-traject bij F&P educatie wilt volgen

- * Uitleg over de EVC-procedure en de digitale omgeving Remindo

Aan de hand van de "Instructie Kandidaat" bespreekt de portfoliobegeleider de EVC-procedure, wat u kunt verwachten en wat er van u verwacht wordt. Daarna bespreekt de portfoliobegeleider de digitale omgeving Remindo.

- * Loopbaan en burgerschap Ter verantwoording van LB

Dit zit in de digitale omgeving van de kandidaat onder de button 'vragenlijst'.

De kandidaat dient deze vragenlijst in te vullen, deze hoeft niet ondertekend te worden.

* Soorten bewijs

De lijst met de soorten bewijzen in de “Instructie Kandidaat” wordt besproken.

De portfoliobegeleider maakt samen met u een ruwe schets welke bewijzen kunnen worden verzameld.

* Indeling portfolio

De portfoliobegeleider bespreekt de indeling van het portfolio. In iedere EVC-procedure wordt dezelfde structuur gehanteerd.

1.4 Soorten bewijzen in Remindo

Binnen Remindo worden alle soorten bewijzen bijgehouden.

Dit gaat om opleidingen, diploma's en certificaten. Dan hebben we het over alle documenten die iets zeggen daarover, dus ook cursus, training, stage etc. Hier hou je al je relevante werkervaring bij.

Per functie wordt er een nieuw item aangemaakt, waar de volgende documenten als bijlage aan worden toegevoegd: getuigschrift, arbeidscontract, functie- en taakomschrijving, POP-verslag(en), functionerings- en beoordelingsverslag(en), referenties, verklaringen et cetera.

Daarnaast hou je alle documenten die iets zeggen over uitvoering van de taken bij die relevant zijn voor de landelijke standaard.

Per werkproces, kerntaak, project of taak (afhankelijk van de standaard) wordt een nieuw item aangemaakt. Dit item bevat altijd een STARR-formulier en wordt ondersteund door bijlagen als: beroepsproducten, evaluaties, foto's, video's, overzichten, referenties et cetera.

Let op: Het is van belang de bewijzen te voorzien van een handtekening, om de authenticiteit aan te tonen. Wanneer een document bestaat uit meerdere pagina's dient u deze pagina's ook in één pdf-document te scannen.

1.5 De VRAAK-criteria waar het bewijs aan moet voldoen

De portfoliobegeleider bespreekt met u aan welke eisen de bewijslast voor een werkproces moet voldoen.

1.6 STARR formulieren

Deze zijn te downloaden in 'Mijn Portfolio' in uw digitale omgeving.

In de EVC-procedure worden STARR formulieren gebruikt om de werkervaring en competenties concreet en gedetailleerd te beschrijven. Bij ieder item (per werkproces, kerntaak of ervaring) wordt een STARR formulier geschreven.

Een STARR-formulier is te vinden in uw digitale omgeving onder menu-optie “Mijn Portfolio”.

1.7 Voorbereiding op het tweede contactmoment

Voor een zinvol tweede contactmoment is het belangrijk dat u zich goed voorbereidt en een gedeelte van het portfolio heeft gevuld. Daarvoor dient u de volgende zaken te doen:

- * Verzamelen van diploma's, certificaten en bewijzen van deelname
- * U dient voor alle originele diploma's, certificaten etc. te hebben geüpload.
- * Maken van STARR-formulieren.

De portfoliobegeleider zal de STARR-formulieren lezen en geeft waar nodig advies. Als de STARR Formulieren op de juiste manier blijken opgebouwd, of u krijgt voldoende advies, kunt u de andere STARR-formulieren maken.

1.8 Aanmeldingsproces en intake

Deelnemers kunnen zich individueel aanmelden, maar ook in samenwerking en in overleg met instellingen en/of organisaties. Informatie over de mogelijkheden van EVC binnen F&P educatie is te vinden op de website en is op te vragen via het contact formulier van F&P educatie.

1.9 Duur en tijd

- * Opbouw portfolio: 30-40 uur; duur 1 à 2 maanden
- * Begeleiding maximaal 6 uur
- * Assessment 1 tot 2 uur
- * Nabespreking 30 minuten tot een uur
- * De EVC-procedure duurt maximaal 3 maanden, onvoorziene omstandigheden daargelaten.

Optioneel (afhankelijk van het gekozen loopbaandoel) kan in overleg met de opdrachtgever gebruik worden gemaakt van de volgende instrumenten: TOA-toetsen Nederlands, Rekenen en/of een Moderne Vreemde Taal, Werkplekbezoek.

Een volledig doorlopen EVC-procedure leidt tot een overdraagbaar Ervaringscertificaat.

De kandidaat heeft recht op een afsluitend gesprek.

Het Expertisecentrum EVC rapporteert bevindingen uit een EVC-procedure uitsluitend aan de kandidaat. Het mede verstrekken van bevindingen of het Ervaringscertificaat aan derden vindt alleen plaats met schriftelijke toestemming van de kandidaat.

2. Portfolio assessment

We behandelen in dit hoofdstuk de soorten bewijzen en de VRAAK-criteria. Daarnaast is er aandacht voor het 'criterium gerichte interview' en het werkplek bezoek.

2.1 Soorten bewijzen

Er zijn veel soorten bewijzen die het portfolio kunnen betreffen. Hieronder volgen een aantal opsommingen.

Bewijzen aanwezige leerervaring

* Documenten:

Diploma's; certificaten; overgangsbewijzen; cijferlijsten; getuigschriften; etc.

* Verklaringen:

Verklaring deelname bijscholing; verklaring deelname cursus; verklaring praktijkopleider; stagebeoordeling; etc.

* Beroeps producten

Stageverslag; werkstukken; etc.

* Overig

Abonnementen op vakbladen; tijdschriften die betrekking hebben op de te behalen kwalificatie; lid zijn van relevante fora; toegangsbewijs relevante beurzen; etc.

Bewijzen werkervaring

* Documenten:

Arbeidscontracten; taak- en functieomschrijvingen; benoeming ondernemingsraad en/of medezeggenschapsraad; lidmaatschap beroepsgroepen; etc.

* Verklaringen

Verklaring werkgever; verklaring personeelszaken; verklaring leidinggevende; verklaring collega; verklaring klant; verklaring derden; referenties; etc.

* Producten

Werkverslag (al of niet met foto's); zelfreflectie op werkuitvoering; zelf geschreven rapportages; werkstukken; verslagen van werkoverleg; video-opnamen; etc.

* Overig

Lidmaatschap vakbond; commissies; deelname relevante conferenties/beurzen; etc.

Overige persoonlijke ervaringen

* Officiële documenten
EHBO-diploma; etc.

* Verklaringen
Deelname vrijwilligerswerk; Verklaring van mantelzorg; etc.

* Producten
Zelfgemaakte planning van een activiteit; beschrijving persoonlijke kwaliteiten; etc.

*Overig
Lidmaatschap beroepsvereniging; lidmaatschap discussiegroep; etc.

2.2 VRAAK-criteria

De assessor beoordeelt de bewijzen op basis van de VRAAK-criteria:

1. De werkervaring is aangetoond met verschillende beroepsproducten. (Variatie). Er moeten twee beroepsproducten per competentie zijn. In totaal moeten er minimaal acht beroepsproducten zijn (STARR-formulieren zonder productformulieren tellen hier niet bij mee).

2. Het bewijs is relevant voor de taak en zegt daadwerkelijk iets over de beheersing van de taak (Relevantie).

3. Het bewijs is daadwerkelijk van de kandidaat (Authenticiteit).

4. Het bewijs is in principe niet ouder dan drie jaar: het zegt iets over het huidige beheersingsniveau van de kandidaat (Actualiteit).

5. Uit de bewijzen blijkt voldoende werkervaring met de taak (Kwantiteit). De ervaring leert dat aan dit criteria pas voldaan kan worden, als de kandidaat minimaal acht beroepsproducten inlevert (STARR-formulieren zonder productformulieren tellen hier niet bij mee).

‘Relevantie’ en ‘authenticiteit’ worden per bewijsstuk vastgesteld en zijn van doorslaggevend belang voor de beoordeling. De criteria ‘variatie’, ‘kwantiteit’ en ‘actualiteit’ worden beoordeeld op het niveau van alle opgevoerde bewijzen voor de betreffende taak en niet voor elk bewijs afzonderlijk.

De normering voor vaststelling van de beheersing van een taak luidt dan:

Overtuigend bewijs

Er is sprake van overtuigend bewijs als voldaan wordt aan de volgende criteria:

- * Criteria 2 en 3 (relevantie en authenticiteit) moeten beide als voldoende beoordeeld zijn
- * Van de criteria 1, 4 en 5 (actualiteit, kwantiteit en variatie) moeten minimaal twee criteria voldoende beoordeeld zijn
- * Er is sprake van inhoudelijk doorslaggevend bewijs, de beoordelingscriteria zijn hier richtinggevend

Beperkt bewijs

Er is sprake van beperkt bewijs als voldaan wordt aan de volgende criteria:

- * Criteria 2 en 3 moeten beide als voldoende beoordeeld zijn
- * Van de criteria 1, 4 en 5 mogen 2 beoordelingen onvoldoende zijn
- * Er is geen sprake van inhoudelijk doorslaggevend bewijs, de beoordelingscriteria zijn hier richtinggevend

Onvoldoende bewijs

Er is sprake van onvoldoende bewijs indien:

- * Geen bewijs aanwezig is in het portfolio
- * De bewijzen in het portfolio niet voldoen aan het gestelde onder criteria 2 of 3
- * Bewijzen die als onvoldoende beoordeeld zijn op 'authenticiteit' of 'relevantie'
Deze worden niet in de beoordeling meegenomen
- * De bewijzen in het portfolio niet voldoen aan de criteria 1, 4 en 5;
- * Er geen sprake is van inhoudelijk bewijs voor de beheersing van de taak

Om een taak te kunnen erkennen moet óf in het portfolio óf in het criteriumgericht interview 'overtuigend bewijs' zijn gevonden.

De assessor komt tot een eindoordeel op basis van het portfolio

De indicator is de kleinste beoordelingseenheid waarover bij erkenning een positief oordeel moet worden uitgesproken

- * De bewijzen zijn per taak gegroepeerd in Remindo
- * Hetzelfde bewijs kan bij meerdere taken opgevoerd worden indien toepasselijk
- * Elk bewijs of groep van bewijzen, wordt beoordeeld.
- * De assessor beoordeelt of het aantal bewijzen en de inhoudelijke kwaliteit daarvan samen, tot voldoende dekking leiden om de taak te kunnen erkennen
- * De conclusies die de assessor getrokken heeft op basis van de opgevoerde bewijzen worden zo concreet en inhoudelijk mogelijk genoteerd in de beoordelingsmodule van F&P educatie
- * Tenslotte stelt de assessor vast of de taak erkend kan worden of dat het opnieuw aan de orde moet worden gesteld bij het criteriumgericht interview.

Het criterium gerichte interview

De assessor zet standaard als tweede of derde beoordelingsinstrument het CGI in. Het CGI wordt door twee assessoren afgenomen. Een CGI is een gesprek tussen een assessor en een EVC-kandidaat waarin in ieder geval die taken, die in het portfolio onvoldoende onderbouwd zijn, aan de orde komen. Met het gesprek wordt een indicator beoordeeld. Hiervoor wordt de 'STARR methodiek' gehanteerd:

Aan de hand van een bepaalde situatie (S) wordt de kandidaat verzocht een toelichting te geven op zijn taken (T) in deze situatie, welke activiteiten (A) hij heeft uitgevoerd en wat het resultaat (R) daarvan was.

Bij het CGI zijn (naast de kandidaat) altijd twee personen aanwezig, de inhoudsassessor neemt het interview af en de procesassessor maakt aantekeningen.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt waarin de conclusies van de inhoudsassessor ook vermeld worden. Deze dubbelcheck vindt plaats om te voorkomen dat de beoordeling te eenzijdig is er te snel conclusies worden getrokken richting het resultaat.

Het werkplek bezoek

In sommige situaties kan het noodzakelijk zijn om een werkplekbezoek als vierde beoordelingsinstrument in te zetten. De assessor zal dan in overleg met de kandidaat de werkplek bezoeken en de werkzaamheden observeren.

Tijdens dit werkplekbezoek wordt gekeken naar de te behalen competenties. Het werkplekbezoek moet uiteindelijk als bewijslast dienen voor de competenties die de kandidaat wil bewijzen.

Dit wordt gedaan aan de hand van de normen van de kwaliteitscode EVC.

3. Afspraken, algemene voorwaarden en klachtenprocedure

In dit hoofdstuk staan alle afspraken, algemene voorwaarden en een uitgebreide omschrijving van de klachtenprocedure.

Artikel 1 Tarieven en betaling

De tussen partijen overeengekomen tarieven liggen vast in het handboek.

Deelnemer kiest voor pakket *EVC-certificaat verzilveringstraject/ EVC niveau 2/3/4 traject*.

1 termijn:

Bij start van het traject dient deelnemer het totale bedrag te voldoen binnen 14 dagen indien hier 1 termijn is afgesproken. Dit komt uit op een bedrag van 2813,86 euro inclusief BTW.

2 termijnen:

Bij start van het traject dient deelnemer minimaal 50% van het totale bedrag 2934,86 euro te voldoen indien hier 2 termijnen is afgesproken. Dit komt uit op een bedrag van 1467,43 euro inclusief BTW. Deelnemer dient 100% van het bedrag te voldoen na 4 weken vanaf startdatum.

3 termijnen:

Bij start van het traject dient deelnemer minimaal 33,33% van het totale bedrag 3055,86 euro te voldoen indien hier 3 termijnen is afgesproken. Dit komt uit op een bedrag van 1018,62 euro inclusief BTW. Deelnemer dient 66,66% van het bedrag te voldoen na 4 weken vanaf startdatum. Deelnemer dient 100% van het bedrag te voldoen na 6 weken vanaf startdatum.

Bij het niet voldoen van de betaling is de instelling gerechtigd om de cursus zoals in artikel 8 is aangegeven, tussentijds te beëindigen.

Alle kosten die gemaakt worden om de betaling te incasseren, zoals het inschakelen van een deurwaarder, zullen betaald worden door de deelnemer.

Artikel 2 Duur en omvang van de cursus

De cursus, dan wel het deel van de cursus, vangt aan op (in overleg) en omvat de studietijd die voor deze cursus staat zoals vermeld in het handboek, of een gedeelte daarvan. De einddatum wordt vastgesteld op '12 weken' na startdatum. Indien onderling overeengekomen kan hiervan worden afgeweken. Deelnemer heeft de mogelijkheid om zijn of haar account te kunnen verlengen met 1 maand tegen de kosten van 363,00 euro inclusief BTW zodra haar of zijn account is gesloten/ gearhiveerd.

Artikel 3 Inrichting programma

De instelling draagt er zorg voor dat het programma zodanig is ingericht dat de deelnemer een optimaal niveau kan bereiken.

Artikel 4 Algemene inspanningsverplichting deelnemer

De deelnemer spant zich in zoals van hem/haar met het oog op het bereiken van een optimaal niveau redelijkerwijs verwacht mag worden.

Artikel 5 Assessor

Voor de beoordeling van het definitief eindproduct zal een onafhankelijke assessor worden

ingeschakeld. Zowel deelnemer als F&P educatie is niet toegestaan om enige invloed uit te oefenen op de assessor. Er mag geen verbinding zijn tussen de deelnemer, assessor, portfoliobegeleider en het management.

Artikel 6 Certificaat

Indien deelnemer het EVC-traject positief heeft afgerond reikt de instelling een certificaat uit waaruit de aard van de cursus en de afronding daarvan genoegzaam lijkt.

Indien deelnemer (een deel van) de cursus negatief heeft afgerond zal F&P educatie samen met de deelnemer een plan van aanpak opstellen om ervoor te zorgen dat deelnemer toch de cursus positief kan afronden. Alle kosten die gemaakt worden om dit te bewerkstelligen zijn voor de deelnemer.

Artikel 7 Verantwoordelijkheid

Deelnemer is zelf volledig verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen voor het behalen van de cursus.

Artikel 8 Tussentijdse beëindiging

Het is de instelling toegestaan om gedurende het traject te beslissen om deze tussentijds te beëindigen. Dit dient wel te gebeuren op gegronde redenen die schriftelijk gecommuniceerd dient te worden met de deelnemer. Deelnemer is verplicht de volledige cursuskosten, tenzij instelling hiervan afziet en er onderling een alternatieve prijsafsprake wordt overeengekomen.

Artikel 9 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. (Zie 8.2 klachtenprocedure)

Artikel 10 Geheimhouding

- De deelnemer is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens over de instelling, de bedrijfsvoering en klanten van de instelling waarvan hij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn.
- Deelnemer is tevens verplicht om alle documenten en/of andere gegevens, kopieën, usb sticks en duurzame gegevensdragers die hij heeft verkregen in het kader van zijn cursus na afloop van de cursus aan instelling over te dragen.

Artikel 11 Persoonsgegevens onder de AVG

- De deelnemer verstrekt persoonsgegevens aan instelling, zoals naam, geboortedatum, adres en Burgerservicenummer.
- Op het verwerken van de persoonsgegevens van de deelnemer door of ten behoeve van de instelling is de algemene verordening gegevensbescherming van toepassing, evenals de privacyverklaring van de instelling.
- F&P educatie deelt geen informatie over het EVC-traject aan werkgever tenzij deelnemer hier expliciet voor heeft getekend en toestemming heeft gegeven.
- F&P educatie bewaard de gegevens 5 jaar d.m.v. het programma Remindo en gaat hier discreet mee om
- Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart de instelling de privacyverklaring te hebben ontvangen. De meest recente privacyverklaring is op te vragen bij de instelling.

Artikel 12. Integriteitsverklaring

Deelnemer verklaart dat hij gedurende de cursus geen handelingen zal verrichten die de geloofwaardigheid van de deelnemer en/of de instelling zal schaden. Ook verklaart de deelnemer dat alle documenten die hij overhandigt aan instelling gebaseerd zijn op eigen praktijkervaring. Instelling is gerechtigd om elke document die de geloofwaardigheid van de instelling kan schaden te weigeren.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

Deelnemer is volledig aansprakelijk voor de schade die instelling oploopt vanwege het niet houden aan de afspraken die zijn gemaakt in deze overeenkomst.

3.1 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@fpeducatie.nl.

Daarnaast kunnen ze hun bezwaren mailen naar bezwaren@fpeducatie.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 klachtencommissie. 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.

3.1.1 Samenstelling en wijze van benoeming van de klachtencommissie

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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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@fpeducatie.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 kennisnemen.
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.

3.1.5 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.

3.1.6 De hoorzitting

- 1.** Het bevoegd gezag stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dan wel diens leidinggevende(n), in de gelegenheid te worden gehoord door de commissie.
- 2.** Van het horen van de klager kan de commissie afzien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 3.** De hoorzitting vindt plaats binnen zeven weken na ontvangst van het (aangevulde) klaagschrift bij de commissie.
- 4.** De hoorzitting vindt plaats achter gesloten deuren. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden en de ambtelijk secretaris en het secretariaat van de commissie toegankelijk archief.
- 5.** De voorzitter bepaalt de procesorde.
- 6.** Partijen worden in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de commissie, hetzij op verzoek van de klager en/of het bevoegd gezag, hetzij ambtshalve, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.
- 7.** Op verzoek van de klager en/of het bevoegd gezag dan wel op last van de commissie kunnen op de hoorzitting getuigen en/of deskundigen worden gehoord. De waardering van de verklaring wordt aan het oordeel van de commissie overgelaten.
- 8.** Van het horen wordt een verslag gemaakt.