



## **Richtlijnen voor Algemene Voorwaarden Business to Business (B2B) voor Training en Opleiding**

*In deze richtlijnen treft u artikelen die u kunnen helpen bij het opstellen van algemene voorwaarden voor de B2B markt.*

### **0. Definities**

Opleiding	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Ondernemer	Onderneming die lid is van de NRTO en een educatieve dienst levert.
Oprachtgever	Onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

### **1. Algemeen**

De ondernemer die deze voorwaarden toepast is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen de ondernemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### **2. Gedragsregels**

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode kan bij het secretariaat van de NRTO worden opgevraagd.

De opdrachtgever en de ondernemer kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

### **3. Opdracht in strijd met de gedragscode**

De ondernemer zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachttuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

### **4. Opdrachtaanvaarding**

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. Zowel opdrachtgevers als de ondernemer kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

De ondernemer dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

## **5. Totstandkoming van de opdracht**

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen.

De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds de ondernemer op voldoende gedetailleerde 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.

## **6. Uitvoeringscondities**

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden 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 niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en de ondernemer in overleg geregeld worden.

### **7. Wijzigingen van de opdracht**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en de ondernemer tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

### **8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)**

De ondernemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft de ondernemer recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

### **9. Het betrekken van derden bij de opdracht**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door de ondernemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **10. Voortgangsrapportage**

De ondernemer zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft de ondernemer desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

### **11. Documentatie van de opdracht**

De ondernemer houdt op de door hem gekozen wijze 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.

### **12. Vertrouwelijkheid**

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie 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 of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, 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 cliënt, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

### **13. Opdrachtevaluatie**

De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een opdrachtevaluatie door de ondernemer dan wel een onafhankelijk, extern instituut. Dit laatste geschiedt door toezending van het opdrachtevaluatieformulier met het verzoek dit ingevuld aan het controlerend instituut te retourneren, dan wel door een telefonische enquête.

### **14. Honorering**

De ondernemer zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

### **15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel**

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

### **16. Intellectueel eigendom**

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de ondernemer.

De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **17. Klachtenregeling**

NRTO-leden dienen zich te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat het NRTO-lid bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteithandhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.