



Kwaliteitseisen en voorwaarden voor opleidings- en trainingsactiviteiten

september 2021

1. De organisatie

1a: Informatieverstrekking/werving

Atrivé verstrekt schriftelijke informatie aan potentiële klanten die duidelijk is en accuraat. Wij maken bij open inschrijvingen gebruik van sociale media.

1b: Accurate administratie

Wij hebben een secretariaat dat op de hoogte is van alle wervingen en aangeboden cursussen. De administratie van de deelnemers is op orde, in beginsel ingericht per opleidingsactiviteit en/of cursist c.q. zijn organisatie. Vragen worden altijd binnen twee werkdagen beantwoord. Daarnaast zijn wij telefonisch en digitaal goed bereikbaar.

2. De organisatie

Atrivé heeft een CRKBO-registratie en het NRTO-keurmerk en onderschrijft de [gedragscode van de NRTO](#).

3. Docenten, deskundigheid en kwaliteitsbewaking

3a: Kwaliteit docenten

De docenten en gastsprekers waar wij gebruik van maken zijn hbo/academisch geschoold en bekwaam in het geven van cursussen, dialoogsessies, trainingen en leerdagen. Wij maken gebruik van eigen docenten, maar ook van externe docenten en gastsprekers die steeds weer deskundig zijn op het onderwerp waar wij hen voor inhuren.

3b: Vertrouwelijkheid

Alle informatie die door deelnemers wordt verstrekt is vertrouwelijk. Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsgevoelige informatie, werkprocessen en klantengroepen.

3c: Evaluatie per opleidings- en/of trainingsactiviteit

Elke opleidings- en/of trainingsactiviteit wordt zowel door Atrivé als door de klanten aan wie wij deze geven geëvalueerd. Naar aanleiding van de evaluaties worden waar nodig ter kwaliteitsbevordering aanpassingen doorgevoerd (zowel inhoudelijk als praktisch voor wat betreft onder andere tijdstip en locatie).

3d: Jaarlijkse evaluatie

Daarnaast wordt jaarlijks ter bevordering van de algehele kwaliteit de opleidings- en trainingsactiviteiten geëvalueerd door de directie van Atrivé. Ter reflectie, lering en daarmee het bewaken van de kwaliteit is onderdeel van deze evaluatie in ieder geval een gesprek met:

- de docenten die werkzaam zijn bij of ingehuurd worden door Atrivé
- een aantal klanten waar Atrivé in het jaar waarover wordt geëvalueerd een opleidings- en/of trainingsactiviteit heeft gegeven.



De uitkomsten van deze evaluatie worden genotuleerd. Eventuele verbeterpunten worden in het daaropvolgende jaar opgepakt, gemonitord vanuit de directie en worden besproken in de daaropvolgende evaluatie.

4. Voorlichting over het leren

4a: Informatie en publicatie

Alle opleidingen, masterclasses, sessies en andere scholingsactiviteiten van Atrivé zijn te vinden op onze website. Wij hebben in onze nieuwsbrief of mailings altijd aandacht voor de naam van de cursus, de cursusinhoud, de doelstelling van de cursus, de tijdsduur van de cursus, de docenten en de doelgroep voor wie de cursus bedoeld is.

4b: Studiemateriaal/opdrachten

Is er sprake van meerdaagse cursussen, zoals een leergang, dan is er tevens aandacht voor studiemateriaal en opdrachten waaraan voldaan moet worden.

4c: PE-punten

Wij tonen de PE-punten die behaald kunnen worden door ons cursusaanbod te volgen.

5. Contract & algemene leveringsvoorwaarden

5a: Contract

Bij een opleidings- of trainingsactiviteit sluiten Atrivé en de cursist c.q. de organisatie waar de cursist werkzaam is een contract. Doorgaans wordt dit contract gesloten bij akkoord van de organisatie met het plan van aanpak/de offerte of door intekening door de cursist op een activiteit. In sommige gevallen kan ook een separate leerovereenkomst tussen cursist en Atrivé worden gesloten.

Met het sluiten van het contract gaat de cursist respectievelijk de organisatie tevens akkoord met de [algemene leveringsvoorwaarden](#) van Atrivé. Aanvullend op de algemene leveringsvoorwaarden geldt voor de opleidingen en trainingen van Atrivé (tenzij anders vermeld bij de cursus):

- een bedenktijd van 14 dagen voor de contractant na het sluiten van de overeenkomst (aanmelding voor de cursus). Heeft betaling inmiddels plaatsgevonden en besluit contractant binnen de bedenktijd om de opleiding of training niet te volgen, vindt er 100% restitutie plaats
- mogelijkheid van annulering van de activiteit door Atrivé bij onvoldoende deelnemers en/of overmacht (bijvoorbeeld COVID19, ziekte docent). In het geval van annulering door Atrivé wordt in overleg met cursisten gezocht naar het houden van de activiteit op een ander moment
- mogelijkheid van annulering door de cursist en/of zijn organisatie. Deze annulering is kosteloos tot 14 dagen voor aanvang van de cursus. Tot drie werkdagen voor aanvang van de opleiding is 50% van de kosten verschuldigd door de cursist of zijn organisatie, daarna 100%
- indien een cursist recht heeft op terugbetaling, stort Atrivé het desbetreffende bedrag binnen 30 dagen na annulering terug.

5b: Prijs en leveringsvoorwaarden

Op de site en in de eventuele folder van de cursus staat altijd duidelijk aangegeven wat de prijs is van de te volgen cursus. De betalingsvoorwaarden zijn onderdeel van en te vinden in de algemene voorwaarden van Atrivé en in de aanvullende voorwaarden die in het contract zijn vermeld of zoals die op onze site staan.



5c: Factuur

De deelnemers ontvangen een factuur met daarop de naam van Atrivé, de naam van de cursus en de kosten van de cursus.

6. Uitvoering

6a: Lesmateriaal

Eventueel lesmateriaal bevat heldere instructies over wat de cursist te doen staat.

7. Toetsing/examens

Atrivé neemt geen examens af. Zij gaat ervan uit dat de deelnemers hun spaarzame tijd gericht besteden door ons cursusaanbod te volgen omdat zij de specialistische thema's graag willen volgen.

7a: Leer- en verbeterprogramma's

Daar waar sprake is van een leer- en verbeterprogramma naar aanleiding van een cursus wordt een duidelijke procedure gevolgd.

7b: PE-punten

Daar waar sprake is van PE-punten voor de deelnemers, zal Atrivé gebruikmaken van een deelnemerslijst en een presentielijst die tevens geschikt is voor ondertekening door de deelnemer.

Zij die geen PE-punten ontvangen omdat zij niet of onvoldoende aan de cursus hebben deelgenomen, worden hierover geïnformeerd.

8. Klachtenregeling

8a: Klachtenprocedure met onafhankelijke derde

Atrivé heeft een **klachtenprocedure** die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie dan wel ten minste bij een bij name genoemde onafhankelijke derde.

8b: De klachtenprocedure

De klachtenprocedure is openbaar en zichtbaar op de website, de functionarissen waarnaar wordt verwezen worden genoemd in de klachtenprocedure.

8c: Vertrouwelijkheid

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

8d: Klachtenafhandeling

De klachten worden binnen de vastgestelde termijn afgehandeld en op de klacht moet binnen vier weken worden gereageerd. De klachtenafhandeling wordt geregistreerd en bewaard.

