



# **ALGEMENE VOORWAARDEN**

**PERSPECTIEF  
LEERWERKBEDRIJVEN**

Perspectief leerwerkbedrijven, Antoniestraat 11 2011 KG Haarlem

## **Waarom algemene voorwaarden bij Perspectief Leerwerkbedrijven?**

Wij willen voor alle deelnemers een goede organisatie en kwaliteit van de opleidingen garanderen. Dit document omvat de spelregels die noodzakelijk zijn voor Perspectief Leerwerkbedrijven om goede opleidingen te kunnen verzorgen, en voor jou, de deelnemer, om hiervan gebruik te kunnen maken.

Hiervoor zijn afspraken noodzakelijk. Dit document is niet bedoeld om tijdens je opleiding elke dag te bestuderen, maar meer als 'naslagwerk'. We bedoelen hiermee dat je in niet alledaagse situaties weet, of kunt opzoeken, hoe te handelen en welke wegen je binnen ons opleidingsbedrijf kunt bewandelen, zodat je op een open en rechtvaardige wijze handelt en behandeld wordt.

Dit document is samengesteld onder verantwoordelijkheid van Perspectief en heeft betrekking op alle onderdelen van de opleidingen die door Perspectief worden verzorgd. In deze algemene voorwaarden staat o.a. vermeld onder welke voorwaarden de deelnemer de opleiding kan volgen.

Bij aanvang van de opleiding, alsmede via de website, worden de algemene voorwaarden bekend gemaakt aan de deelnemers.

*Ingangsdatum: 1 augustus 2020*

# Index

<b>1. OPLEIDINGEN</b>	<b>4</b>
<b>2. KLACHTEN</b>	<b>6</b>
<b>3. IN BEROEP</b>	<b>7</b>
<b>4. CONTACTGEGEVENS</b>	<b>8</b>

# 1. Opleidingen

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle onderstaande opleidingen van Perspectief Leerbedrijven.

Naam opleiding	Niveau	Crebo code
Assistent bouwen, wonen en onderhoud	1	25250
Timmerman	2	25128
Assistent constructietechniek	1	25253
Metaalbewerking	2	25291
Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie	1	25252
Kok	2	25180
Gastheer/-vrouw	2	25168
Certificering horeca	-	
Certificering metaal	-	
Certificering groenvoorziening	-	
Certificering A Smallgang	-	

## 1.1 Vooropleiding

Aan inschrijving voor de opleidingen kunnen eisen gesteld worden.

## 1.2 Het opleidingsprogramma

Het programma van de opleiding is geformuleerd in de studiegids die wordt uitgereikt aan het begin van de opleiding of wordt bekend gemaakt via de website van Perspectief (<http://www.perspectief-leerwerkbedrijven.nl/>).

## 1.3 Opleidingsovereenkomst

Elke deelnemer aan een opleiding van Perspectief is akkoord met de opleidingsvoorwaarden zoals die zijn geformuleerd in de opleidingsovereenkomst. Voor aanvang van de opleiding wordt deze opleidingsovereenkomst ondertekend door de deelnemer en een vertegenwoordiger van Perspectief.

## 1.4 Studieduur

De studieduur staat vermeld in de studiegids en de opleidingsovereenkomst.

## 1.5 Examinering

Perspectief biedt opleidingen aan die leiden tot een erkend diploma of branchegerichte certificaten. Vanwege de onafhankelijkheid examineert Perspectief nooit zelf. Perspectief werkt samen met een erkende onderwijsinstelling. Deze erkende onderwijsinstelling (ROC NOVA) heeft de bevoegdheid om examens af te nemen. De examinering valt niet onder de verantwoordelijkheid van Perspectief.

Branchegerichte certificaten worden onder verantwoordelijkheid van desbetreffende organisatie afgenomen en uitgereikt.

### **1.6 Toezicht**

De Raad van Advies houdt op verzoek van Perspectief toezicht op de kwaliteit van de Opleidingen. Eventuele klachten van deelnemers die niet naar tevredenheid door Perspectief opgelost worden, kunnen schriftelijk toegestuurd worden naar Perspectief t.a.v. afdeling klachten, Antoniestraat 11, 2011 CN Haarlem.

### **1.7 Kosten**

Aan het volgen van een opleiding is cursusgeld verbonden. Deze wordt voor aanvang van de opleiding bekendgemaakt en staat in ieder geval vermeld in de opleidingsovereenkomst. Het bedrag is € 365,- per schooljaar en is bestemd voor boeken, digitale lesmethodes/licenties, examenkosten, excursies, etc.

### **1.8 Programmering**

De opleidingen bij Perspectief worden per jaar gepland en de inhoud hiervan is terug te vinden in de studiegids.

### **1.9 Diploma**

Na afloop van de gevolgde opleiding zoals op bladzijde 1 genoemd, ontvangt de deelnemer, bij een voldoende examenresultaat, een erkend diploma of branchegericht certificaat. Perspectief verzorgt het opleidingstraject naar het diploma of certificaat. Het erkende diploma wordt door het ROC NOVA uitgereikt en de branchecertificaten door de betreffende verantwoordelijke organisatie.

## **2. Klachten**

Deelnemers kunnen tegen een beslissing van Perspectief een klacht indienen of, indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan. Heeft een deelnemer vragen van administratieve aard dan draagt Perspectief er zorg voor dat deze uiterlijk binnen drie werkdagen zijn beantwoord. Mocht een (schriftelijke) vraag meer tijd vergen dan die hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal Perspectief de deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen met daarin een indicatie van wanneer een antwoord kan worden verwacht.

### **2.1 Geheimhouding**

Een ieder die vanuit Perspectief betrokken is bij de uitvoering van een opleiding en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan.

### **2.2 Klachten en beroep**

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij/zij deze eerst met de docent/instructeur of leerwerkmeester op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie van Perspectief. De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie. De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

### **2.3 Verzending klachten**

De deelnemer stuurt zijn klacht naar Perspectief, afdeling klachten, Antoniestraat 11, 2011 CN Haarlem.

### **2.4 Termijn voor indienen klachten**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan. De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een datum stempel en bevestigt de klager binnen tien dagen, schriftelijk, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. De klachtencommissie geeft de deelnemer een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.

### **2.5 Vertrouwelijkheid klachten**

Perspectief garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

### **2.6 Termijnen uitspraak klachten**

De klachtencommissie van Perspectief beslist binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De klachtencommissie zal de deelnemer uiterlijk vier weken na indienen van de klachten schriftelijk berichten en de uitspraak aan de deelnemer voorleggen. Mocht de klachtencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de klachtencommissie aan wanneer de deelnemer een antwoord kan verwachten.

### **2.7 Registratie van klachten**

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

## **3 . I n b e r o e p**

### **3.1 Beroepschrift**

Indien een deelnemer het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van Perspectief. Dit is een externe onafhankelijke commissie.

### **3.2 Beroepschrift**

Het beroepschrift omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend
- de gronden van het beroep

Achterin deze algemene voorwaarden treft u de adresgegevens aan.

### **3.3 Termijn voor indienen beroepschrift**

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

### **3.4 Termijnen uitspraak beroep**

De Commissie van Beroep beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep en bericht binnen vier weken de deelnemer. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de Commissie van Beroep aan wanneer de deelnemer een antwoord kan verwachten.

### **3.5 Bindende uitspraak Commissie van Beroep**

Perspectief accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van Beroep. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk binnen twee weken worden afgehandeld.

### **3.6 Vertrouwelijkheid**

De Commissie van Beroep garandeert de deelnemer dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtname van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

### **3.7 Registratie van ingestelde beroepen**

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

### **3.8 Klachten over examinering**

Perspectief neemt alleen examens af binnen de certificeringstrajecten. Klachten hierover kunnen op de gebruikelijke bovenstaande wijze worden ingediend. Klachten over de examinering binnen de mbo trajecten moeten bij het betreffende ROC NOVA worden ingediend.

## **4 . C o n t a c t g e g e v e n s**

### **Perspectief leerwerkbedrijven**

Antoniestraat 11  
2011 CN Haarlem

### **Klachtencommissie Perspectief**

Voorzitter: Dhr. A.P. Klok  
Antoniestraat 11  
2011 CN Haarlem

### **Commissie van Beroep Klachten Perspectief**

Paswerk  
Tessa Verhoogt  
Postbus 297  
2130 AG Hoofddorp

### **Algemeen**

Perspectief leerbedrijven  
Telefoon: +31 (0)23 5185165  
Internet: <http://www.perspectief-leerwerkbedrijven.nl/>