

Beroepsregeling voor opleiders

A close-up photograph of a woman with long, wavy blonde hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a dark top. The background is slightly blurred, showing what appears to be an office or classroom setting with windows.

Bied uw cursisten een
onafhankelijke beroepsmogelijkheid

Wanneer intern geen oplossing wordt bereikt

Een onafhankelijke beroepsinstantie voor aangesloten opleiders

- Verifieerbare aansluiting bij een onafhankelijke beroepsinstantie
- Bemiddeling door het secretariaat inbegrepen in de jaarlijkse contributie
- Zo nodig een bindend advies voor opleidingsinstituut én cursist

Onafhankelijke beroepsinstantie · contributie € 95 excl. btw per jaar

Van interne klacht naar onafhankelijke beoordeling

Uw eigen klachtenregeling blijft het vertrekpunt

Een opleidingsinstituut wil klachten in de eerste plaats zelf goed oplossen. Rechtstreeks overleg met de cursist en een zorgvuldige interne klachtenprocedure kunnen de meeste problemen oplossen.

Maar niet ieder geschil kan intern tot een oplossing worden gebracht. Dan is het belangrijk dat voor een cursist een duidelijke vervolgstap beschikbaar is waarin een inhoudelijke beoordeling kan plaatsvinden.

Met aansluiting bij de Beroepsregeling beschikt uw opleidingsinstituut over een onafhankelijke externe beroepsmogelijkheid.

De route in vier stappen

1. Rechtstreeks overleg

Cursist en opleidingsinstituut proberen het probleem eerst samen op te lossen.

2. Interne klachtenprocedure

Lukt dat niet, dan wordt de klacht intern behandeld volgens de klachtenregeling van het opleidingsinstituut.

3. Bemiddeling door het secretariaat van de Beroepsregeling

Na ontvangst van het beroep stelt het secretariaat partijen eerst in de gelegenheid om alsnog samen tot een oplossing te komen. Het secretariaat begeleidt dit proces zonder inhoudelijk standpunt in te nemen.

4. Onafhankelijke behandeling

Komt geen onderlinge oplossing tot stand, dan onderzoekt een onafhankelijke behandelaar de klacht. Beide partijen worden gehoord en zo nodig volgt een gemotiveerd bindend advies.



Een onafhankelijke beroepsmogelijkheid is een CRKBO-vereiste

Voor CRKBO-geregistreerde opleidingsinstituten moet de klachtenprocedure voorzien in een beroepsmogelijkheid bij een met naam genoemde onafhankelijke derde. De aansluiting bij een beroepsinstantie moet kunnen worden geverifieerd en het oordeel moet voor het opleidingsinstituut bindend zijn.

Met aansluiting bij de Beroepsregeling regelt u die onafhankelijke beroepsmogelijkheid. Onze regeling gaat bovendien verder: wanneer een cursist er gebruik van maakt, verbindt ook de cursist zich aan het bindend advies.

Niet alleen voldoen, maar goed regelen

Een externe beroepsmogelijkheid heeft ook los van de audit waarde. Een cursist weet vooraf waar hij of zij terecht kan als een klacht intern niet wordt opgelost. Uw organisatie hoeft vervolgens niet zelf een externe behandelaar of beroepscommissie te organiseren wanneer zich daadwerkelijk een geschil voordoet.

Een procedure met duidelijke waarborgen



Onafhankelijkheid moet ook zichtbaar zijn in de procedure

Een beroepsregeling werkt alleen wanneer zowel het opleidingsinstituut als de cursist erop kan vertrouwen dat de klacht zorgvuldig en onafhankelijk wordt behandeld.

Daarom draait de regeling niet alleen om het uiteindelijke advies, maar juist ook om de manier waarop dat advies tot stand komt.

1. Onafhankelijke behandeling

De inhoudelijke beoordeling ligt buiten het opleidingsinstituut. Een onafhankelijke behandelaar onderzoekt de klacht en de reactie daarop en vormt zelfstandig een oordeel. Daardoor kan het opleidingsinstituut de inhoudelijke beroepsbehandeling daadwerkelijk uit handen geven.

2. Hoor en wederhoor

Beide partijen krijgen gelegenheid hun eigen standpunt naar voren te brengen en te reageren op relevante informatie van de andere partij. De behandelaar kan aanvullende informatie vragen wanneer dat nodig is om de klacht zorgvuldig te beoordelen.

3. Een transparante procedure

Vooraf is duidelijk hoe de procedure verloopt en welke stappen kunnen worden gezet. De Beroepsregeling is voor cursisten en opleidingsinstellingen beschikbaar. Zo weten beide partijen vooraf waar zij aan toe zijn.

4. Eerst ruimte voor een oplossing

Na ontvangst van een klacht krijgt het opleidingsinstituut eerst gelegenheid om te onderzoeken of alsnog rechtstreeks een oplossing met de cursist kan worden bereikt. Wij faciliteren deze eerste fase zonder ons inhoudelijk in het geschil te mengen. Wordt overeenstemming bereikt, dan is een inhoudelijke beroepsprocedure niet nodig en zijn hieraan ook geen kosten verbonden.

5. Een gemotiveerd en bindend advies

Komt geen onderlinge oplossing tot stand, dan wordt de klacht inhoudelijk onderzocht en volgt een gemotiveerd bindend advies. Binnen de Beroepsregeling verbindt bij gebruik ook de cursist zich aan dat advies.

Een evenwichtige regeling voor beide partijen

De beroepsregeling is niet opgezet als verlengstuk van het opleidingsinstituut en ook niet als belangenbehartiging van de cursist. De behandelaar beoordeelt het geschil vanuit een onafhankelijke positie. Juist dat geeft het uiteindelijke advies betekenis voor beide partijen.

De CRKBO-eis verlangt dat het oordeel van de beroepsinstantie bindend is voor het opleidingsinstituut. Bij gebruik van de Beroepsregeling verbindt ook de cursist zich aan het advies. Zo ontstaat één uitkomst waaraan beide partijen gehouden zijn.

Van klacht naar een bindend advies

De beroepsprocedure in overzichtelijke fasen

1. De klacht wordt voorgelegd

De cursist dient de klacht in en geeft aan wat er is gebeurd, wat het standpunt is en welke oplossing wordt gevraagd. Wij beoordelen of de klacht binnen de beroepsregeling kan worden behandeld en of de benodigde informatie aanwezig is.

2. Eerst ruimte voor een onderlinge oplossing

Voordat de inhoudelijke behandeling begint, krijgt het opleidingsinstituut gelegenheid om de klacht alsnog samen met de cursist op te lossen. Het secretariaat van de Beroepsregeling begeleidt deze fase, geeft voorstellen over en weer door en neemt daarbij geen inhoudelijk standpunt in. Deze bemiddeling is in de jaarlijkse contributie inbegrepen. Wordt overeenstemming bereikt, dan eindigt de procedure zonder behandelkosten.

3. De inhoudelijke behandeling

Komt geen oplossing tot stand, dan onderzoekt een onafhankelijke behandelaar de klacht. De cursist kan de klacht waar nodig nader toelichten. Het opleidingsinstituut ontvangt de klacht en relevante informatie en krijgt gelegenheid daarop eerst schriftelijk te reageren.

4. Hoor en wederhoor

De cursist ontvangt de reactie van het opleidingsinstituut en kan daarop reageren. Zo krijgen beide partijen voldoende gelegenheid om hun standpunt en relevante informatie naar voren te brengen. Wanneer dat voor een zorgvuldige behandeling nodig is, kan een verdere schriftelijke ronde van hoor en wederhoor plaatsvinden.

5. Het bindend advies

Na afronding van hoor en wederhoor stelt de behandelaar het bindend advies op. De termijn voor het verstrekken van het advies is maximaal vier weken na de laatste reactie van een partij en indien mogelijk korter. Het advies wordt gelijktijdig aan beide partijen toegestuurd.

En als er spoed is?

Bij een spoedeisende situatie kan de cursist gemotiveerd vragen om een verkorte procedure. Als een spoedbehandeling passend is en de benodigde afspraken daarover kunnen worden gemaakt, kan de procedure versneld worden ingericht.

Voor de volledige beroepsregeling met informatie over ontvankelijkheid, termijnen, hoor en wederhoor, spoed en het bindend advies wordt verwezen naar onze website.



**ZORGVULDIG
BEHANDELD**

Van klacht naar advies

Eerst ruimte voor een oplossing
Beide partijen worden gehoord
Onafhankelijke behandeling
Gemotiveerd en bindend advies

U regelt de interne route, wij de beroepsmogelijkheid



**EXTERN
GEREGELD**

*Uw klachtenregeling
+
bemiddeling
+
een onafhankelijke
beroepsinstantie*

Uw interne klachtenregeling blijft de basis

Aansluiten hoeft niet te betekenen dat u uw bestaande klachtenprocedure opnieuw moet opbouwen. De beroepsregeling sluit juist aan op de interne route van uw opleidingsinstituut.

Het onderscheid moet voor de cursist wel duidelijk zijn: eerst wordt de klacht intern behandeld; daarna kan, wanneer uw regeling daarin voorziet, de onafhankelijke beroepsregeling worden gebruikt.

Dit regelt uw opleidingsinstituut

- U beschikt over een eigen, kenbare klachtenregeling.
- U vermeldt daarin wanneer een cursist gebruik kan maken van de externe beroepsmogelijkheid.
- U maakt de interne klachtenregeling en daarbij de mogelijkheid tot beroep voldoende bekend aan uw cursisten.

Dit regelt de Beroepsregeling

- Registratie van uw opleidingsinstituut als aangesloten instituut.
- Verificatie van de aansluiting wanneer dat voor de CRKBO-audit nodig is.
- Een secretariaat voor de behandeling van een ingediende klacht.
- Bemiddeling om een onderlinge oplossing te bereiken.
- Benoeming van een onafhankelijke behandelaar.
- Begeleiding van hoor en wederhoor.
- Bewaking van de procedure en termijnen.
- Geven van het bindend advies.

Wie staat achter de Beroepsregeling?

De Beroepsregeling is onderdeel van AN-i, een kantoor dat zich bezighoudt met geschilbeslechting en klachtenbehandeling. Vanuit AN-i worden arbeidsrechtelijke arbitrages behandeld en wordt de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag verzorgd voor organisaties als RDW, ING, Vattenfall en DELA.

AN-i is daarnaast zelf actief als opleidingsinstituut en verzorgt opleidingen en trainingen voor professionals op het gebied van arbeidsrecht en HR. Daardoor kennen we ook de praktijk van docenten en cursisten. Vanuit die combinatie wordt de Beroepsregeling voor opleidingsinstellingen verzorgd, met een secretariaat voor de procedure en een onafhankelijke behandelaar wanneer een klacht inhoudelijk moet worden beoordeeld.

[Meer info over ons: AN-i.nl](#)

Duidelijke kosten, aansluiting voor het hele jaar

Contributie

Voor aansluiting bij de Beroepsregeling en de mogelijkheid om uw aansluiting te laten verifiëren, betaalt u een contributie van: **€ 95,00 excl. btw per jaar**

In deze contributie is ook de bemiddeling door ons secretariaat in de eerste oplossingsfase inbegrepen.

Alleen wanneer een klacht inhoudelijk wordt behandeld, wordt de tijd van de onafhankelijke behandelaar gespecificeerd bijgehouden. Het uurtarief voor de inhoudelijke behandeling bedraagt € 195,00 excl. btw.

Samen oplossen is wenselijk en voorkomt kosten

Een goede interne klachtenprocedure helpt partijen om problemen zo veel mogelijk zelf op te lossen. Wordt daarna beroep ingesteld, dan kijkt het secretariaat eerst of het opleidingsinstituut en de cursist met voorstellen over en weer alsnog samen tot een oplossing kunnen komen.

Wat zijn de kosten voor de cursist?

Wordt de cursist in het gelijk gesteld, dan betaalt de cursist geen bijdrage. Dat geldt ook wanneer partijen vóór het bindend advies alsnog samen tot een oplossing komen. Alleen wanneer de cursist in het bindend advies uitdrukkelijk in het ongelijk wordt gesteld, kan het opleidingsinstituut besluiten een eigen bijdrage te vragen. Deze bijdrage bedraagt nooit meer dan de helft van de behandelingskosten en nooit meer dan 25% van het bedrag dat voor de gehele opleiding verschuldigd is.



**BESCHIKBAAR
WANNEER NODIG**

Jaarlijkse contributie
Verifieerbare aansluiting
Bemiddeling inbegrepen
Behandelskosten alleen bij
inhoudelijke behandeling

Aansluiten bij de Beroepsregeling

Wilt u voor uw cursisten een onafhankelijke beroepsmogelijkheid regelen?

Stap 1 - Uw opleidingsinstituut registreert zich bij de Beroepsregeling.

Stap 2 - U neemt de beroepsmogelijkheid op in uw eigen klachtenregeling en informatie voor cursisten.

Stap 3 - De Beroepsregeling staat als onafhankelijke instantie klaar wanneer daadwerkelijk beroep wordt ingesteld.

Bespreek hoe u de beroepsmogelijkheid goed kunt inrichten

We kunnen toelichten hoe de beroepsregeling werkt, welke verwijzing u in uw klachtenregeling kunt opnemen en hoe de aansluiting wordt geregistreerd.