



ALGEMENE VOORWAARDEN BIJ DE UITVOERING VAN EVC-TRAJECTEN EN ANDERE ACTIVITEITEN

QRM B.V.
Amarilstraat 11
7554 TV | Hengelo
085-4892221
info@qrm.nl
www.qrm.nl
kvk | 64047733

bank | NL69 ABNA 0615695663 btw | NL 8555.00.633 B01

Wij waarderen competenties

© QRM 2022 All Rights Reserved

ARTIKEL 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden

QRM B.V.: EVC-aanbieder QRM B.V. statutair gevestigd te Hengelo hierna te noemen: QRM.

Ervaringscertificaat: het certificaat ter erkenning van de door de opdrachtgever gespecificeerde (eerder) verworven competenties, welke aan het einde van de EVC Procedure door QRM B.V. aan de opdrachtgever wordt verstrekt.

EVC Assessor: de beoordelaar, die aan het einde van de EVC Procedure onder opdracht van QRM B.V. een EVC-assessment afneemt.

EVC-assessment: een assessment, welke door een assessor onder opdracht van QRM B.V. wordt afgenomen en onderdeel uitmaakt van de betreffende EVC-procedure.

Portfolio begeleider: een medewerker van QRM, welke de opdrachtgever begeleidt tijdens het vullen van het portfolio en contact opneemt met de assessor indien de portfolio-fase afgerond is.

Opdrachtgever: Een bedrijf, instelling of particulier, die aan QRM een opdracht verstrekt en/of de persoon die in opdracht of op verzoek van opdrachtgever deelneemt of gaat deelnemen aan een EVC-procedure.

ARTIKEL 2 - Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door QRM georganiseerde EVCprocedures en andere activiteiten die naar haar aard te vergelijken zijn met hiervoor genoemde activiteiten tussen QRM en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. Opdrachten aan ons gegeven, worden geacht te zijn verstrekt met instemming van deze voorwaarden.
3. Afwijkingen van de hier gestelde algemene voorwaarden kan alleen wanneer dit schriftelijk met de opdrachtgever is overeengekomen.

ARTIKEL 3 - Aanbod en Overeenkomst

1. Offertes en opdrachten van QRM zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de EVC- procedure heeft verstrekt.
2. QRM brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit in de vorm van een overeenkomst/offerte.
3. De overeenkomst bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de door QRM aangeboden diensten.
4. De overeenkomst vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - a. Benodigde persoonsgegevens;
 - b. Het gekozen of beoogde opleidingsprofiel;
 - c. De wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - d. De prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten excl. belastingen;
 - e. Betalingscondities;
 - f. Geldigheidsduur van het aanbod.
5. QRM zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet in alle gevallen kan worden gegarandeerd.

ARTIKEL 4 - Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtn uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal QRM de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt.
3. Indien een aanpassing als bedoeld in artikel 4 lid 2 leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht worden bevestigd en zullen hiervoor kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 5 - Prijs

1. De kosten van een door QRM aangeboden dienst en de betalingswijze staan vermeld in de offerte.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren met betrekking tot de diensten die gaan spelen na totstandkoming van de overeenkomst, kunnen door QRM worden doorberekend aan de opdrachtgever.
3. QRM zal het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van de aangeboden diensten.

ARTIKEL 6 - Betaling

1. De betaling dient plaats te vinden uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur staat vermeld.
2. De kosten van de EVC-procedure staan vermeld op de offerte. De opdrachtgever kan de kosten van een EVC-procedure, in overleg, in termijnen voldoen. De opdrachtgever dient de gewenste wijze van betaling bij het verstrekken van de opdracht aan QRM door te geven.
3. De facturatie wordt gestart binnen 1 week na aanvang van de dienst.
4. Indien de opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, deelt QRM dit schriftelijk mee door middel van een herinnering per e-mail. Indien de opdrachtgever niet binnen de in de herinneringse-mail gestelde termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. De opdrachtgever is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.
6. Indien een opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen alle extra kosten die QRM moet maken om het aan QRM toekomende bedrag te innen, voor rekening van de opdrachtgever. Ten aanzien van de hoogte van die extra (invorderings)kosten zal aansluiting worden gezocht bij de toepasselijke wettelijke regelgeving. QRM is ten tijde hiervan niet verplicht te voldoen aan de overeengekomen opdracht.

ARTIKEL 6 - Afronding EVC- procedure

1. Een EVC- procedure wordt afgesloten met een EVC-assessment. Het EVC-assessment maakt integraal deel uit van de EVC-procedure. De assessmentkosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de EVC-procedure en zullen (apart) in de offerte zijn meegenomen.
2. Het assessment wordt afgenomen door een onafhankelijke EVC-assessor. Hij/zij beoordeelt het portfolio en neemt het assessment af. Het assessment bestaat uit een zgn. Criterium gericht interview en een werkplekbezoek. Soms maakt een proeve van bekwaamheid deel uit van het assessment.
3. De assessor maakt zijn/haar rapportage op waaruit blijkt welke delen van de beroepscompetenties uit het opleidingsprofiel worden beheerst en welke nog aandacht behoeven.
4. Dit vormt het Ervaringscertificaat en kan het beoogde resultaat zijn van een EVC-procedure.

ARTIKEL 7 - Optioneel: VakbekwaamheidsBewijs (bedrijf- of Branche-erkenning) en/of hulp bij verzilvering

1. VakbekwaamheidsBewijs
 - a. Een Ervaringscertificaat uitgevoerd in de Arbeidsmarkt gebaseerd op een erkende (onderwijs-, beroeps- of branche-) standaard kan geregistreerd worden bij de Examenkamer. Indien gewenst kunt u een VakbekwaamheidsBewijs Arbeidsmarkt (VBA) ontvangen. Het VBA is inhoudelijk gelijk aan het diploma van een MBO- of HBO- instelling.
2. Hulp bij verzilvering MBO
 - a. QRM begeleidt 'tot de deur van de examencommissie'. QRM verzorgt de communicatie tussen de juiste contactpersonen van de examencommissie en de

opdrachtgever. QRM zorgt ervoor dat de gewenste stukken beschikbaar zijn en worden verstrekt aan deze examencommissie.

b. Het volledige Ervaringscertificaat kan worden aangeboden aan de examencommissie van een MBO-instelling. Deze beslist of het vakdiploma kan worden afgegeven. De kosten van het vakdiploma worden in rekening gebracht door de betreffende ROC-instelling.

3. Hulp bij verzilvering HBO; vrijstellingsprocedure

a. Het volledige Ervaringscertificaat kan worden aangeboden aan de examencommissie van een HBO- instelling. Deze beslist of- en welke vrijstellingen er kunnen worden gegeven.

b. Een volledig 'QRM-certificaat HBO' leidt in geen geval tot een HBO diploma. Wel kan dit leiden tot vrijstellingen voor de betreffende opleiding.

ARTIKEL 8 - Legitimatie

1. Bij het verstrekken van de opdracht zijn de opdrachtgever verplicht de correcte en volledige gegevens te vermelden en de aanmelding te voldoen overeenkomstig de vermelding in een geldig legitimatiebewijs (ID-kaart of Paspoort).

ARTIKEL 9 - Annulering na ondertekenen offerte

1. Aan de start van een EVC-procedure neemt QRM een intakegesprek af. De opdrachtgever heeft tussen het ondertekenen van de offerte en de datum van het intakegesprek het recht de EVC-procedure te annuleren.
2. QRM brengt enkel de kosten van het intakegesprek in rekening indien direct, of tenminste binnen 3 werkdagen na het intakegesprek, wordt besloten de EVC-procedure niet te vervolgen.

ARTIKEL 10 - Tussentijds beëindigen overeenkomst

1. De opdrachtgever kan de EVC-procedure tussentijds beëindigen.
2. Indien de opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de opdrachtgever aan QRM betaalde of nog verschuldigde bedrag.
3. Restitutie van (een gedeelte van) de kosten van de procedure is alleen mogelijk wanneer een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst het directe gevolg is van een ernstige ziekte waarbij geldt dat QRM een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.
4. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze te kort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
5. Indien de opdracht is verstrekt door méér dan één opdrachtgevers, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
6. Indien de opdrachtgever 6 maanden na het tekenen van de offerte niet is gestart met de procedure of de procedure nog niet heeft afgerond, zonder aantoonbaar overmacht, brengt QRM hiervoor verlengingskosten in rekening. Deze kosten bedragen € 95,- (excl. BTW) per maand voor iedere maand dat langer gebruik wordt gemaakt van ons portfoliosysteem.
7. QRM heeft de bevoegdheid het traject voortijdig te beëindigen, indien de opdrachtgever in gebreke blijft. In dit geval bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de opdrachtgever aan QRM betaalde of nog verschuldigde bedrag.

ARTIKEL 11 - Uitval EVC- assessor of Portfolio begeleider

1. Bij ziekte of verhindering van een EVC-assessor of portfolio begeleider zal QRM - voor zover mogelijk - voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt, zal QRM de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop het overleg met de portfolio begeleider of het EVC-assessment zal kunnen plaatsvinden.

2. In geval van ziekte of verhindering van een EVC-assessor of portfolio begeleider heeft de opdrachtgever geen recht op een (schade)vergoeding. QRM zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van de EVC-procedure voortvloeiende uit ziekte of verhindering van een EVC-assessor of portfolio begeleider.
3. De opdrachtgever kan niet kosteloos de overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een EVC-assessor of portfolio begeleider.

ARTIKEL 12 - Klachtenprocedure

1. Doelstelling: Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.
2. Het begrip klacht wordt omschreven als: “een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.”
3. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.
4. Een klacht is onder andere herkenbaar aan:
 - a. het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
 - b. de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
 - c. QRM of een van zijn medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
 - d. een van de medewerker wordt bepaald gedrag verweten.
5. In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:
 - a. klachten inzake prijsverhogingen;
 - b. klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;
 Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.
6. Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).
7. De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).
8. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij Nationaal Kenniscentrum EVC.
Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

ARTIKEL 13 - Aansprakelijkheid QRM

1. Indien de opdrachtgever door een aan QRM toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst schade lijdt, is QRM met inachtneming van het bepaalde in de volgende leden van artikel 7 aansprakelijk voor de schade die hiervan een direct en rechtstreeks gevolg is. De aansprakelijkheid van QRM is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de dienst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
2. Voor alle schade geldt dat een drempelbedrag van €55,-, voor rekening komt van de Opdrachtgever, maar waarbij geldt dat bij overschrijding daarvan QRM ook het drempelbedrag vergoedt.
3. Behoudens in geval de schade is ontstaan als gevolg van opzet of grove schuld van QRM of zijn (leidinggevende) werknemers, is QRM nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot (i) schade aan zaken die door de opdrachtgever worden gebruikt voor de uitoefening van een beroep of bedrijf, (ii) schade als gevolg van

een bedrijfsstilstand of (iii) schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als het gevolg van winstderving.

4. QRM is niet aansprakelijk voor letsel- en/of overlijdensschade.
5. De opdrachtgever dient eventuele schade zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan daarvan aan QRM te melden.
6. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van derden die QRM voor de uitvoering van de overeenkomst inschakelt, alsmede ten aanzien van personen voor wie QRM aansprakelijk is.
7. Al het door QRM ontwikkelde en samengestelde materiaal, voortvloeiend uit, of verband houdend met een door QRM aangeboden dienst, is op zorgvuldige wijze, en naar beste kunnen door QRM samengesteld. QRM is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in de digitale omgeving of enig ander werk voortvloeiend uit, of verband houdend met een Opdracht.
8. Wanneer na deelname aan een EVC-procedure blijkt, dat door wijzigingen in het opleidingsdossier, of door wijzigingen in de vereisten gesteld aan de uitoefening van het beroep of bedrijf, alsnog aanvullende delen van een opleiding gevolgd moeten worden, kan QRM niet aansprakelijk worden gesteld, noch gehouden worden tot enige schadevergoeding indien opdrachtgever hierdoor schade zou lijden.

ARTIKEL 14- Overmacht

1. Overmacht is een situatie die ontstaat door een, QRM niet aan te rekenen externe factor (art 6:75 BW).
2. QRM zal haar deelnemers/opdrachtgevers en relaties die het betreft informeren over de situatie van overmacht.
3. QRM zal haar best doen om gevolgen van externe factoren die deelnemers/opdrachtgevers negatief kunnen raken zo veel mogelijk te beperken.
4. Aantoonbare overmacht geeft QRM de mogelijkheid om de overeenkomst met deelnemers te verbreken waardoor eventuele schadeplicht naar de deelnemers wordt voorkomen danwel beperkt.
5. QRM is, in geval van overmacht, niet aansprakelijk voor eventuele secundaire gevolgschade voor deelnemers/opdrachtgevers.

ARTIKEL 15- AVG privacybeleid

6. QRM B.V. respecteert de privacy van alle bezoekers van haar website <https://www.qrm.nl>, van haar (potentiële) klanten en relaties.
7. QRM B.V. stelt de veiligheid en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens voorop en gaat zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om.
8. QRM B.V. deelt jouw gegevens alleen met partijen die zij inschakelt voor de levering van haar diensten en met partijen waarmee zij gegevens moet delen op basis van een wettelijk verplichting.
9. QRM B.V. is voortdurend op zoek naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op jouw persoonlijke wensen en behoeften. Daarbij houdt QRM B.V. altijd rekening met jouw privacy.
10. Het volledige privacy statement is te lezen en te downloaden op www.qrm.nl.

ARTIKEL 16 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door QRM verstrekte en samengestelde materiaal blijven berusten bij QRM. Niets uit deze uitgaven mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van QRM. Het afnemen van een door QRM geboden dienst door opdrachtgever impliceert geenszins dat aan opdrachtgever een licentie of ander recht wordt verleend.

ARTIKEL 17 - Wijzigingen van de Algemene voorwaarden

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de Algemene Voorwaarden door QRM worden gewijzigd. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden ten minste tien kalenderdagen voor de inwerktreding daarvan bekend gemaakt.
2. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website.

ARTIKEL 18 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten en door QRM geleverde diensten is Nederlands recht van toepassing.