



F-Fort Inkoop Academie

“Dé praktijkgerichte inkoopopleider van het Zuiden”

De F-Fort Inkoop Academie

De arbeidsmarkt voor inkoop, contract- en leveranciersmanagement binnen de publieke sector wordt steeds krappere. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van het vak snel toe. Strengere wet- en regelgeving, meer aandacht voor duurzaamheid, innovatie, veiligheid en privacy, én de groeiende strategische rol van inkoop vragen breed inzetbare professionals. Goed opgeleide mensen zijn schaars en veel ervaren krachten stromen uit, terwijl gerichte opleidingsmogelijkheden beperkt zijn.

Organisaties zoeken mensen die niet alleen de regels kennen, maar ook strategisch kunnen meedenken, samenwerken en vernieuwen.

Met de **F-Fort Inkoop Academie, een praktijkgerichte maatwerkopleiding**, investeren organisaties gericht in de ontwikkeling van nieuw en bestaand inkooptalent. Praktijkgericht, regionaal en klaar voor de opgaven van vandaag én morgen.



Hoe het begon..

De arbeidsmarkt voor inkoop-, contract- en leveranciersmanagement binnen de publieke sector wordt steeds krappere. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van het vak stel toe.

Juist daar wringt het: goed opgeleide mensen zijn schaars. Veel ervaren krachten stromen de komende jaren uit, terwijl gerichte opleidingsmogelijkheden beperkt zijn.

Daarom is de F-Fort Inkoop Academie ontwikkeld: een praktijkgerichte maatwerkopleiding die organisaties helpt om inkooptalent duurzaam te versterken.

Samen met diverse Noord-Brabantse overheidsinstellingen is in 2024-2025 een regionaal maatwerkprogramma ontwikkeld. Met succes!

De F-Fort Inkoop Academie maakt onderdeel uit van F-Fort B.V.



Voor wie?

De **F-Fort Inkoop Academie** is bedoeld voor publieke organisaties in Noord-Brabant en Limburg die willen investeren in de ontwikkeling van hun inkoopprofessionals.

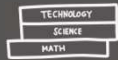
Onze inkoopopleiding richt zich in basis op inkopers met maximal drie jaar ervaring binnen een publieke organisatie, maar biedt ook ruimte voor meer ervaren collega's op specifieke onderdelen.



De voordelen



Praktijkgericht leren



Stevige vakbasis



Vaardigheidsontwikkeling



Cedeo-erkend



Netwerkvorming



Flexibiliteit & maatwerk



Moderne blik op het vak



Het programma

De basismodule bestaat uit **46 dagdelen** en vormt het hart van de academie. De opleiding wordt in de basis fysiek verzorgd op locatie van de deelnemende organisaties, met veel ruimte voor interactie, casuïstiek en direct toepassing in de praktijk. Aanvullend wordt gewerkt met digitale crash courses. Hierdoor ontstaat een krachtige mix van leren, doen en toepassen.



30 September 2026



Juli 2027

Dagdeel	Lesdagen / onderwerpen	Toelichting	Leerdoel
1 en 2	Kick - on	Kennismaking met het programma, eerste intro in inkoop, meet the team, start met opstellen van individuele actieplannen en introductie van de groepsopdracht. XXX Welke Persoonlijkheidstest xxx	Deelnemers begrijpen het programma en hun rol binnen het inkoopproces en formuleren persoonlijke leerdoelen. Eerste aanzet voor groepsopdracht.
3 en 4	Introductie Publieke Inkoop & Enkelvoudig	Inzicht in de basisprincipes van publieke inkoop en identificeren van relevante wet- en regelgeving. Start met een Digital Crash Course (2,5 uur) opgebouwd uit speelse teksten, informatieve afbeeldingen, video's en quizvragen en wordt daarna fysiek besproken en verdiept.	Deelnemers kunnen de basisprincipes van publieke inkoop uitleggen en relevante wet- en regelgeving identificeren
5 en 6	Meervoudig van A t/m Z	Diepgaande uitleg van de processen voor enkelvoudig en meervoudig onderhandse aanbestedingen, inclusief stappen, documenten en praktische voorbeelden	Deelnemers zijn in staat om de verschillende stappen in een eenvoudig inkoopproces te doorlopen en benodigde documenten op te stellen
7 en 8	Wettelijke kaders & Aanbestedingswet 2012	Verdieping in wettelijke kaders wereldwijd, europees, nationaal, behandeling van grondbeginselen, aanbestedingsplicht en opdrachtwaarden. Verdieping in de aanbestedingswet zelf, soorten procedures en overwegingen en eerste verdieping op openbaar en niet-openbaar, termijnen	Deelnemers doorgonden op diepgaander niveau het speelveld waarin ze hun functie uitvoeren, ze krijgen gevoel bij wat ze moeten weten en ook wat ze niet weten. Deelnemers raken vertrouwd met de structuur en opbouw van de Aanbestedingswet, weten hoe ze dingen moeten opzoeken en krijgen meer inzicht in de verschillende procedures.
9 en 10	Voorbereiding voor een aanbesteding, uitsluitingsgronden, minimumeisen en selectiecriteria	De voorbereidende fase vormt het fundament van een succesvolle aanbesteding. Deelnemers leren hoe zij een opdracht strategisch, juridisch correct en marktgericht voorbereiden. Ze leren de belangrijkste instrumenten en begrippen toepassen. Daarnaast ontwikkelen zij het vermogen om de aanpak zelfstandig af te stemmen op de opdracht, markt, risico's en bestuurlijke context.	Strategische voorbereiding & opdrachtanalyse. Marktverkenning & marktconsultatie. Aanbestedingsteam & startdocumenten. Juridische basis: uitsluitingsgronden, minimumeisen, selectiecriteria. Bestek, functionele en technische specificaties. Voorbereidende publicatie: voor aankondiging.
11 en 12	Gunningscriteria tot en met publicatie 1 van 2	Een goede gunning begint met heldere, onderscheidende gunningscriteria en een passende beoordelingsmethodiek. Deelnemers leren criteria formuleren, wegen onderbouwen en methodieken zoals BPKV, laagste prijs en laagste kosten toepassen. Ze leren transparant, objectief en verdedigbaar beoordelen, in lijn met de aanbestedingsbeginselen en de Handreiking Code Verantwoord Marktgedrag. Zo kunnen zij zelfstandig criteria ontwerpen die innovatie en kwaliteit stimuleren en marktpartijen eerlijk behandelen.	Gunningscriteria formuleren (Gunningscriteria opstellen, Onderscheidend vermogen creëren, Proportionaliteit toepassen, Relatie met PVE en risico's). Laagste prijs, laagste kosten & BPKV (Laagste kosten berekenen met TCO, BPKV kiezen). Weging & onderbouwing (Wegingen bepalen, Impact van wegenen analyseren, Wegingen koppelen aan opdrachtdoelen). Beoordelingsmethodieken (Methodieken vergelijken, Scoremodellen toepassen, Beoordelingscommissies begeleiden). Handreiking Code Verantwoord Marktgedrag (Principes toepassen, Marktverstoring voorkomen, Gelijke kansen waarborgen).
13 en 14	Tussentijdse presentatie - individuele opdracht 1	Reflectie stof tot nu toe, presentatie van persoonlijke opdrachten om feedback te ontvangen. Start van de groepsopdracht.	Deelnemers krijgen ruimte voor vragen en diepgang en presenteren hun voortgang en ontvangen constructieve feedback ter verbetering. De groepsopdracht zorgt dat de theorie die behandeld is goed landt en toegepast wordt.
15 en 16	Gunningscriteria tot en met publicatie 2 van 2	Een goede gunning begint met heldere, onderscheidende gunningscriteria en een passende beoordelingsmethodiek. Deelnemers leren criteria formuleren, wegen onderbouwen en methodieken zoals BPKV, laagste prijs en laagste kosten toepassen. Ze leren transparant, objectief en verdedigbaar beoordelen, in lijn met de aanbestedingsbeginselen en de Handreiking Code Verantwoord Marktgedrag. Zo kunnen zij zelfstandig criteria ontwerpen die innovatie en kwaliteit stimuleren en marktpartijen eerlijk behandelen.	Gunningscriteria formuleren (Gunningscriteria opstellen, Onderscheidend vermogen creëren, Proportionaliteit toepassen, Relatie met PVE en risico's). Laagste prijs, laagste kosten & BPKV (Laagste kosten berekenen met TCO, BPKV kiezen). Weging & onderbouwing (Wegingen bepalen, Impact van wegenen analyseren, Wegingen koppelen aan opdrachtdoelen). Beoordelingsmethodieken (Methodieken vergelijken, Scoremodellen toepassen, Beoordelingscommissies begeleiden). Handreiking Code Verantwoord Marktgedrag (Principes toepassen, Marktverstoring voorkomen, Gelijke kansen waarborgen).
17 en 18	Publicatie tot en met Contract	Deelnemers leren een Europese aanbestedingsprocedure zorgvuldig, juridisch correct en transparant uitvoeren, van publicatie tot contractsluiting. Ze doorlopen de belangrijkste processtappen en leren omgaan met complexe situaties, zoals fouten, wijzigingen, intrekking en heraanbesteding. Na afloop kunnen zij zelfstandig een volledige aanbestedingsprocedure uitvoeren.	Planning & termijnen, Publicatie op TenderNed, Marktbijeenkomst & schouw, Nota's van inlichtingen, Herstel van fouten en gebreken, Beoordelen, gunnen en afwijzen, Intrekken & heraanbesteden en Contracteren.
19 en 20	Eenvoudig Aanbesteden (voorheen 3A4)	Hoe kun je onder de Europese drempels eenvoudiger en beter aanbesteden? De training gaat in op zowel de wettelijke mogelijkheden, als processtappen en maakt gebruik van praktijkcasuïstiek. Toe te passen voor zowel werken, diensten als leveringen en de stof sluit aan op zowel Beter Aanbesteden op 3A4 als de (nog niet verschenen) paper van Bouwend NL zoals opgesteld door Jordie Schoonen en Fredo Schotanus. Gunnen zonder beoordelingsmodel is een van de zaken die aan de orde komt, alsmede het werken met dialoog en actief ophalen van feedback /stimuleren marktinteractie tijdens het proces.	Deelnemers leren op een uiterst doelmatige, rechtmatige én kwalitatief goede wijze om (veel) eenvoudiger aan te besteden en worden uitgedaagd dit in de praktijk te brengen.
21 en 22	Schrijfvaardigheden	Start met een Digital Crash Course en vervolgens toepassen binnen een eigen inkooptraject. Focus ligt op het opstellen van duidelijke en effectieve inkoopdocumenten zoals aanbestedingen en offertes. Gaat in op structuur, opbouw en formulering.	Deelnemers kunnen effectieve inkoopdocumenten opstellen en structureren.
23 en 24	Persoonlijke effectiviteit 1 van 2	Start met Digital Crash Course Soft skills en vervolgens de dialoog opzoeken en aan de gang met elkaar: Hoe hou ik me staande als young professional?	Deelnemers gaan aan de slag met veel voorkomende soft skills, waarbij theoretische kennis gelijk in de praktijk toegepast wordt.
25 en 26	Persoonlijke effectiviteit 2 van 2	Verdieping en vervolg soft skills, waaronder adviesgesprekstijlen, professioneel adviseren, niveaus van luisteren, omgaan met weerstand, verandermanagement, intervisie, intern samenwerken, stakeholdermapping, samenwerking in leveranciersrelaties.	Deelnemers gaan aan de slag met veel voorkomende soft skills, waarbij theoretische kennis gelijk in de praktijk toegepast wordt.
27 en 28	Tussentijdse presentatie - individuele opdracht 2	Toelichting volgt nog.	Toelichting volgt nog.
29 en 30	Uitzonderingen, overige en bijzondere procedures	Deelnemers leren wanneer een opdracht niet aanbesteed hoeft te worden en welke uitzonderingen en bijzondere procedures mogelijk zijn. Ze verkennen onder meer inbesteden, PPS, concessies, sociale diensten, dynamische aankoopssystemen en innovatiepartnerschappen. Na afloop kunnen zij zelfstandig bepalen welke procedure past, uitzonderingen juridisch onderbouwen en bijzondere procedures zorgvuldig toepassen.	Geen overheidsopdracht & onder drempelwaarden, Beperkt regime & voorbehouden opdrachten, Inbesteden & quasi-inbesteden, Publiek-private samenwerking (PPS), Dwingende spoed (spoedprocedures toepassen), Bijzondere procedures (concurrentiegericht dialoog, innovatiepartnerschap), Sociale en andere specifieke diensten, Concessies, Prijsvraag, Raamovereenkomst & Dynamisch Aankoopstelsel (DAS), Trend: Subsidies als alternatief voor inkoop.
31 en 32	Onderhandelen	Kennis en basisvaardigheden, perspectief inkoop en verkoop, onderhandelingsproces, strategie, vaardigheid, rollenspel	Deelnemer neemt kennis van en oefent met verschillende onderhandelingsituaties.
33 en 34	Inkoop versnellen met AI	Toelichting volgt nog.	Toelichting volgt nog.
35 en 36	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeverschap en Inkoop	We gaan in op het Manifest, Impact Kompas, en behandelende begrippen zoals Circulair, Social Return, Klimaatneutraal, Diversiteit, Ketenvaardigheid, MVI-criteria, beschikbare tooling en vooral ook hier de focus op toepassing en casuïstiek.	Deelnemer vergroot kennis en inzicht in wat MVOI is en hoe dit toegepast kan worden in aanbestedingen
37 en 38	Contract en leveranciersmanagement 1 van 2	Context en belang, organisatieframework, soorten contracten, contractbeheer, contractmanagement, volwassenheid	Deelnemer krijgt inzicht in terminologie en begrippen, vergroot inzicht het belang van contract- en leveranciersmanagement, en hoe en door wie deze kennis toegepast kan worden binnen de eigen organisatie.
39 en 40	Contract en leveranciersmanagement 2 van 2	Service delivery management, leveranciersmanagement, KPI's, SLA's, prestatie metingen, relatiebeheer, portfoliomanagement	Deelnemer krijgt inzicht in terminologie en begrippen, vergroot inzicht het belang van contract- en leveranciersmanagement, en hoe en door wie deze kennis toegepast kan worden binnen de eigen organisatie.
41 en 42	Integriteit en Ethiek	Ethiek en integriteit binnen de kaders van de aanbestedingswet, de klokke-luidersregeling, wet Bibob, model K, belangenverstrengeling, integriteitswaaier, gedragsverklaringen, beroepscode inclusief integriteitsgame en lagerhuisdebat.	Op een heel praktijkgerichte manier ontwikkelt de deelnemer kennis en vaardigheid aangaande integriteit en beroepsethiek binnen de context van inkoop- en aanbesteden.
43 en 44	Bidmanagement	We zetten hier de pet op van een leverancier en nemen de deelnemers mee in hoe zij naar een overheid en aanbestedingen kijken en welke overwegingen er gemaakt worden.	Deelnemers zijn in staat zich te verplaatsen in leveranciersperspectief, wat hun inzicht vergroot in hoe ze effectiever aanbestedingen in de markt kunnen zetten.
45 en 46	Eindpresentaties	Eindpresentatie van persoonlijke en groepsopdrachten, waarbij de focus ligt op de praktische toepasbaarheid van de opgedane kennis en vaardigheden.	Deelnemers zijn in staat om hun projecten en kennis toepasbaar te maken in de praktijk en ontvangen feedback op hun eindpresentatie.

Programma Inhoudelijk

Een solide basis en aandacht voor publieke inkoop en aanbesteding

Het lesprogramma zal in ieder geval het fundament van inkoop aan de deelnemers aanreiken met onderwerpen zoals;

- de kern van publieke inkoop: de aanbestedingsbeginselen
- nationale wet en regelgeving
- inkopen: enkelvoudig en meervoudig van a tot z
- de basis van Europees aanbesteden

Aandacht voor vaardigheden, soft-skills en regionale netwerk kennisuitwisselingen

We staan stil bij;

- onderhandelen en “slecht-nieuws”-gesprekken
- de opdrachtgever aan boord krijgen
- timemanagement en inkoop
- schrijfvaardigheden



De opdrachten

Individuele opdracht:



- Gekoppeld aan de actuele thema's binnen de opleiding
- Gekoppeld aan het werk en de praktijk van de deelnemer
- Gekoppeld aan “kijkje in de keuken”: wat neem je mee terug naar je eigen functie/werkplek

Groepsopdracht:



- Eindopdracht van toegevoegde waarde voor eigen organisatie
- Gekoppeld aan “kijkje in de keuken”: hoe werkt het bij elkaar op de afdeling
- Start nadat de basiskennis is opgedaan

De studiebelasting bedraagt gemiddeld tussen 8 - 12 uur per week

De (gast)docenten



Jordie Schoonen

Hoofd Inkoop Koninklijke Landmacht |
Kennis- en Netwerkpartner F-Fort

Over Jordie:

Met ruime ervaring in verandermanagement binnen inkoop en facilitair management creëert ze win-winsituaties en synergie door een frisse, creatieve aanpak.



Ruby Kuijper

Adviseur bij F-Fort | Transitiebegeleider
Change Programma Ministerie van
Defensie

Over Ruby:

Ruby is een allrounder die moeiteloos schakelt in verschillende omgevingen en gedegen vakkennis combineert met een sterke drive voor verbeter- en optimalisatieslagen. Ze realiseert organisatieverbeteringen door vernieuwende inkoop- en procesvraagstukken aan te pakken.



Cees Johan Kloppe

Inkoop Adviseur bij F-Fort |
Procurement Excellence
Consultant | Trainingsacteur

Over Cees Johan:

CJ voelt zich op zijn best als hij processen stroomlijnt en systemen beter laat aansluiten op de praktijk. Hij krijgt er energie van om samen met collega's oplossingen te bouwen die echt werken en zichtbaar resultaat opleveren. Zijn kracht is dat hij IT, inkoop en mensen met elkaar weet te verbinden, zodat plannen niet op papier blijven staan maar ook daadwerkelijk uitgevoerd worden.



De (gast)docenten



Anthony Duursma

Eigenaar Duursma Global Procurement & Consulting | Strategisch adviseur en inkoopcontrol Rijksoverheid | Docent

Over Anthony:

Netwerker, verbinder, aanpakker. Ik combineer mijn ervaring in inkoop, programma- en projectmanagement met een scherpe blik op bedrijfsvoering, veiligheidsvraagstukken en de groene transitie. Dit doe ik doelgericht, creatief en pragmatisch. Met een optimistische blik en ambitieuze doelen.



Antoinette Vriend-Smal

Eigenaar OnmifocusBusiness Solutions B.V. | Senior Consultant | Assessor

Over Antoinette:

Mijn passie is het helpen van bedrijven en non-profit Organisaties, zowel nationaal als internationaal, bij het creëren van waarde door de transformatie van gedeelde diensten.



Thea Smid-Verheul

Zelfstandig inkoopadviseur | Senior Inkoopadviseur gemeente Soest

Over Thea:

Enthousiaste, integere, open en betrokken inkoopfanaat. Bevlogen voor innovatie, duurzaam inkopen, circulair inkopen en social return.

De (gast)docenten



Johan van Loenhout

Eigenaar Kaspermann Procurement
Solutions & Lokaal Inkopen B.V. |
Consultant

Over Johan:

Ik ben een inkoop- en aanbestedingsadviseur met bijna 40 jaar procurement ervaring voor zowel het bedrijfsleven als de overheid. Ik maak je dan ook graag wegwijs in de wirwar van (Europese) aanbestedingsregels. Ik help je de juiste weg te vinden om pragmatisch met deze regels om te gaan, zodat je bij het praktisch inkopen van je leveringen, diensten en werken de juiste partij krijgt om mee te werken.



Sanne Timmer

Inkoopadvies | Bidmanagement |
Contractmanagement

Over Sanne:

Ik geef inkoopadvies, bidmanagement en contractmanagement voor diverse publieke en private organisaties. Vanuit een strategische en resultaatgerichte aanpak help ik bedrijven met efficiënte en duurzame inkoopprocessen.

Na afloop

Beschikt de deelnemer over;

- ✓ Grondige basiskennis van publieke inkoop en relevante wet- en regelgeving
- ✓ Kennis van en ervaring met contract- en leveranciersmanagement
- ✓ Sterkere communicatieve en adviesvaardigheden
- ✓ Het vermogen om theorie en praktijk effectief te verbinden
- ✓ Vaardigheden om relatief eenvoudige inkooptrajecten te doorlopen



Beoordelingen

Oud-deelnemers

“

“Ik vond de (gast)docenten superfijn. Heel benaderbaar en ze herhaalden de stof goed waar nodig. Ze hebben duidelijk veel ervaring en konden alles met praktijkvoorbeelden toelichten.”

”

“

“De inhoud van het programma sloot goed aan bij het werkveld, met thema’s en praktijkvoorbeelden die echt relevant waren. Er waren individuele en groepsopdrachten, en alles werd goed voorbeelden gepresenteerd.”

”

“

“De diepgang was goed en voldoende. Het begon bij de basis, wat ik prettig vond. Tussentijds was er ook ruimte om feedback te geven, aan te geven wat je prettig vindt en daar werd goed naar geluisterd.”

”

Tarieven

De investering voor de **volledige basismodule van 46 dagdelen** bedraagt € 5.120 *per deelnemer*.
Inbegrepen zijn:

- de inzet van docenten conform het programma
- een exemplaar van inkoop in Strategisch Perspectief
- de specials Public Procurement en Onderhandelen

Niet inbegrepen zijn locatiekosten, catering en eventuele extra kosten voor betaalde gastdocenten.

Losse modules zijn te volgen voor € 308 *per dagdeel per deelnemer*.

Inbegrepen zijn:

- de inzet van docenten conform het programma

Niet inbegrepen zijn locatiekosten, catering en eventuele extra kosten voor betaalde gastdocenten.

Wij hanteren een betaaltermijn van 14 dagen. (Dankzij de CRKBO-registratie zijn de opleidingskosten vrijgesteld van btw.)



Alles rustig nalezen?

Download onze leaflet met een overzicht van de belangrijkste informatie.



Dé praktijkgerichte inkoopopleider van het Zuiden.

De publieke sector heeft steeds meer behoefte aan breed inzetbare, strategische inkoopprofessionals door toenemende complexiteit en strengere eisen. Tegelijkertijd is er een tekort aan goed opgeleid talent door uitstroom en beperkte opleidingsmogelijkheden, terwijl de concurrentie met de private sector toeneemt.

Daarom is de F-Fort Inkoop Academie ontwikkeld: **een praktijkgerichte maatwerkopleiding die organisaties helpt om inkooptalent duurzaam te versterken.**

VOOR WIE

De **F-Fort Inkoop Academie** is bedoeld voor publieke organisaties in Noord-Brabant en Limburg die willen investeren in de ontwikkeling van hun inkoopprofessionals.

Onze inkoopopleiding richt zich in de basis op inkopers met maximaal 3 jaar ervaring, maar biedt ook ruimte voor meer ervaren collega's op specifieke onderdelen binnen ons programma.



HET RESULTAAT

Na afloop van het programma beschikt de deelnemer over;

- ✓ basiskennis van publieke inkoop en wet- en regelgeving;
- ✓ kennis en ervaring met contract- en leveranciersmanagement;
- ✓ sterkere communicatieve en adviesvaardigheden;
- ✓ het vermogen om theorie en praktijk te verbinden;
- ✓ de vaardigheden om inkooptrajecten te doorlopen;
- ✓ een waardevol netwerk in de regio.



VOORDELEN

- ✓ praktijkgericht leren
- ✓ stevige vakbasis
- ✓ vaardigheidsontwikkeling
- ✓ regionale netwerkvorming
- ✓ flexibiliteit en maatwerk
- ✓ moderne blik op het vak
- ✓ Cedeo-erkend



HET PROGRAMMA

De basismodule bestaat uit **46 dagdelen**.

De opleiding wordt **fysiek verzorgd op locatie**, aanvullend met digitale crash courses.

Deelnemers werken aan individuele opdrachten, een groepsopdracht met concrete meerwaarde voor de eigen organisatie en actuele praktijkvraagstukken.



INVESTERING

De investering voor de **volledige basismodule van 46 dagdelen** bedraagt **€ 5.120** per deelnemer.

Losse modules zijn te volgen voor €308 per dagdeel.

Dankzij de CRKBO-registratie zijn de opleidingskosten vrijgesteld van btw.

Meer weten over de F-Fort Inkoop Academie? Check onze website, bel 06-29415069 of mail naar info@f-fort.nl



Klachtenprocedure

F-Fort streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van haar dienstverlening en opleidingen. Mocht je desondanks ontevreden zijn, dan horen wij dit graag zodat wij samen met jou naar een passende oplossing kunnen zoeken en onze kwaliteit kunnen verbeteren.

1. Definitie en indiening

Een klacht is iedere schriftelijke of elektronische uiting van ongenoegen van een klant of deelnemer over de diensten, opleidingen of organisatie van F-Fort B.V.

Je kunt jouw klacht schriftelijk indienen via e-mail (inkoopacademie@f-fort.nl) of per post ter attentie van mw. J. Bouwmans van F-Fort B.V. (Business Park Stein 161, 6181 MA Elsloo).

2. Vertrouwelijkheid

Elke klacht zal door F-Fort B.V., haar medewerkers en de ingeschakelde onafhankelijke derde te allen tijde **strikt vertrouwelijk** worden behandeld.

3. Ontvangstbevestiging en reactietermijn

Je ontvangt binnen 48 uur een ontvangstbevestiging van jouw vraag of klacht.

F-Fort B.V. streeft naar een snelle afhandeling. Je ontvangt uiterlijk binnen **4 weken** na indiening een inhoudelijke reactie en een voorstel voor de afhandeling van de klacht.

Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hiervan binnen 4 weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven wanneer je uitsluitel kunt verwachten.

4. Onafhankelijke Beroepsmogelijkheid

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kun je je wenden tot de onafhankelijke derde: **de heer Gert Walhof (ervaringsdeskundige)**, telefonisch te bereiken via 06-55721284.

F-Fort B.V. heeft geverifieerd dat deze onafhankelijke derde bereid is om in voorkomende gevallen als onafhankelijke partij op te treden.

5. Bindend oordeel en afhandeling

Het oordeel van deze onafhankelijke derde is voor F-Fort B.V. **bindend**.

Eventuele consequenties of maatregelen die voortvloeien uit de uitspraak van de onafhankelijke derde, worden door F-Fort B.V. zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, afgehandeld.

6. Registratie en Bewaartermijn

Alle klachten, inclusief de wijze van afhandeling en de documentatie, worden geregistreerd.

Deze registratie wordt voor de duur van minimaal **2 jaar** bewaard.



Voorwaarden

Bedrijfs- en Contactgegevens

Aanbieder: F-Fort B.V.

Vestigingsadres: Business Park Stein 161, 6181 MA Elsloo

Contact: inkoopacademie@f-fort.nl / 06 29 41 50 69

Nummers: KvK: 54937043 / BTW: NL8514.99.077.B01

1. Definities

Definities: "Aanbieder" (F-Fort B.V.) en "Organisatie" (Opdrachtgever)

2. Inschrijving en Totstandkoming van de Overeenkomst

Inschrijfmethode: inschrijving via de aanmeldbutton op de website www.f-fort.nl/inkoop-academie of via inkoopacademie@f-fort.nl

Bevestiging: zodra inschrijving is gedaan (website of email) wordt deze per email bevestigd en voorzien van de brochure en overeenkomst van deelname.

Klantstatus: na ondertekening van de overeenkomst van deelname verklaart de organisatie dat hij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf (B2B) en verklaart daarmee dat het consumentenrecht (zoals de 14 dagen bedenktijd) niet van toepassing is.

3. Annulering en Wijziging door de Organisatie

Annuleringstermijn: bij annulering tot 4 weken voor aanvang is de organisatie 50% van de kosten verschuldigd. Bij annulering binnen 4 weken: 100% van de kosten.

Vervanging: Organisatie wordt de ruimte geboden om een andere deelnemer in de plaats te stellen als de oorspronkelijke deelnemer verhinderd is.

4. Annulering en Wijziging door de Aanbieder

Ziekte docent: Bij ziekte van een docent wordt altijd voor vervanging gezorgd.

5. Betalingsvoorwaarden

Facturatie: de factuur wordt verstuurd na ontvangst van de ondertekende overeenkomst van opdracht.

Betalingstermijn: binnen 14 dagen.

Restitutie: Indien restitutie van toepassing is wordt terugbetaling binnen 14 dagen gedaan op het door ons bekende rekeningnummer.

6. Uitvoering en Verplichtingen

Aanwezigheid en Inzet: Er wordt tijdens iedere lesdag aanwezigheidsregistratie bijgehouden door de docent.

Locatie: De opleiding wordt in de basis fysiek verzorgd op locatie van de deelnemende organisaties.

7. Geheimhouding en Privacy

Alle informatie die door opdrachtgevers en/of deelnemers wordt verstrekt, wordt door F-Fort, haar medewerkers en (gast)docenten strikt vertrouwelijk behandeld. Wij verwijzen je naar de privacyverklaring van F-Fort B.V. (<https://f-fort.nl/privacy>)

8. Copyright en Eigendomsrecht

Het auteurs- en eigendomsrecht van de door F-Fort verstrekte opleidingsmaterialen berust volledig bij F-Fort B.V., tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.



Meer informatie

over de F-Fort Inkoop Academie?

www.f-fort.nl/inkoop-academie



Neem contact op



inkoopacademie@f-fort.nl



06 29 41 50 69

Vragen zullen binnen 48 uur na ontvangst worden beantwoord.

