

Algemene Voorwaarden Avance

Opleidingen en Workshops

1. De opleiding of workshop wordt georganiseerd door Avance Impact. Avance is verantwoordelijk voor kwaliteit van deze opleidingsactiviteit.
2. De leskosten die vermeld zijn op de website zijn exclusief btw en inclusief trainingsmateriaal, lunch (als vermeld), koffie en thee tijdens de opleidingsdagen.
3. Voor onze opleidingen geldt: de inschrijving is definitief na aanbetaling van 25% van de kosten. Avance stuurt u hiervoor een factuur. De overige 75% kosten van de opleiding dienen 1 maand voor aanvang van de opleiding volledig voldaan te zijn. Ook hiervoor sturen we een factuur.
4. Voor onze workshops geldt: de inschrijving is definitief bij 100% betaling van de kosten. Avance stuurt hiervoor een factuur.
5. Avance behoudt zich het recht voor deelname te weigeren wanneer de betaling niet tijdig is ontvangen.
6. De duur van het opleidingscontract omvat het moment van betaling tot het einde van de laatste opleidingsdag.
7. Op basis van de inschrijving en indien nodig een intake gesprek beoordelen we of de deelnemer aan de criteria voor deelname voldoet. Indien dit niet het geval is laten we dat binnen 10 dagen na inschrijven weten en is deelname niet mogelijk.
8. Avance behoudt zich het recht voor bij onvoldoende inschrijving de opleiding of workshop geen doorgang te laten vinden. Bij annulering wordt dit tenminste 2 weken voor de geplande aanvangsdatum aan de deelnemers bekend gemaakt. In dit geval worden de inschrijvingsgelden binnen 2 weken na annulering volledig gerestitueerd.
9. De deelnemer kan tot 14 dagen na ontvangstbevestiging van de inschrijving de eigen deelname kosteloos annuleren. Daarna gelden annuleringskosten: tot 30 dagen vóór aanvang van de opleiding of workshop: 25%; tot 2 weken vóór aanvang: 50%; minder dan 2 weken vóór aanvang: 100% van de kosten (geen geld terug). Vervanging is altijd mogelijk.
10. Het gebruikte cursusmateriaal is eigendom van Avance en valt onder copyright van Avance. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het deelnemers niet toegestaan om het cursusmateriaal te verspreiden en anders dan voor eigen gebruik in te zetten.
11. Alle informatie die door deelnemers wordt verstrekt behandelen we vertrouwelijk en delen we niet met derden.
12. We gebruiken de gegevens van de deelnemers om een relatie in stand te houden door ze op de hoogte te houden van toekomstige activiteiten die passen bij de gevolgde opleiding of workshop.
13. Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens van de deelnemers maar ook met andere gegevens die in vertrouwelijkheid met ons worden gedeeld tijdens het uitwerken van de opdrachten. Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante regelgeving.
14. Klachten van deelnemers behandelt Avance via de onderstaande klachtenprocedure.

Klachtenprocedure

Definities

| | |
|----------------------|---|
| Klager: | Iedereen die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van opleidingsinstituut Avance en een klacht heeft. |
| Klacht: | Een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie |
| Onafhankelijke derde | Een onafhankelijke persoon die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. |

Contact

| | |
|------------------------------|--|
| Opleidingsinstituut | opleiding@avance-impact.nl |
| Directie opleidingsinstituut | Edith Kroese edith@avance-impact.nl |
| Onafhankelijke derde: | Lonneke Rosa – Erasmus universiteit Lrosa@rsm.nl |

Uitgangpunt is vertrouwelijkheid:

Bij het behandelen van klachten gaan we bij Avance uit van vertrouwelijkheid. Dit betekent dat alle betrokken personen alleen onderling informatie uitwisselen over de inhoud van de klacht en gevoelige informatie niet wordt gedeeld met derden tot de klacht volledig is afgehandeld. Wij vragen alle betrokkenen om vóór afhandeling geen informatie over de klacht te delen via openbare kanalen zoals sociale media.

Soorten klachten:

Hieronder vind je een samenvatting van soorten klachten en bij wie je daarvoor terecht kan.

| Soort klacht | Voorbeeld | Melden bij: | Vorm |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Niet-zwaarwegend | Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten | Trainer | Mondeling, telefonisch, per e-mail, schriftelijk |
| Over lesinhoud of andere deelnemers | Voldoet niet aan verwachtingen, wordt te beperkt gevonden | Hoofdtrainer of directie opleidingsinstituut (Edith Kroese) | Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld |
| Over trainer / hoofdtrainer | Gedrag, competenties | Directie opleidingsinstituut (Edith Kroese) | Schriftelijk per e-mail of post |
| Over directie | Oneens met behandeling van de klacht of optreden directie. | Onafhankelijke derde | Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld |
| Geschil | Oneens met de uitspraak van de directie | Onafhankelijke derde | Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld |

Hoe ziet het proces eruit?

Melding

De klager meldt zijn of haar klacht persoonlijk aan een bevoegde trainer of de directie. Dat doet hij of zij uiterlijk binnen 4 weken nadat de situatie waarover hij klaagt, zich heeft voorgedaan (zie tabel).

Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

Bij niet-zwaarwegende klachten ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een voorstel ter verbetering of afhandeling van de klacht.

Bij klachten over personen of de lesinhoud ontvangt de klager binnen 5 werkdagen hoe de klachtenprocedure zal verlopen, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen (bij zwaarwegende klachten)

Bij zwaarwegende klachten bepaalt de directeur in eerste instantie of de klacht gegrond is en in behandeling genomen wordt. Hier wordt de klager in de aangegeven responstijd over geïnformeerd.

Als de klacht niet gegrond wordt verklaard, wordt de reden hiervan toegelicht aan de klager. Als de klager bijvoorbeeld onvoldoende informatie over de aanleiding van de klacht heeft gegeven, of als de klacht niet van toepassing is op het opleidingsinstituut, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de het gegrond verklaren van de klacht en over de eventuele aanpassingen of verbeteringen die hieruit voortkomen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken worden afgehandeld. Als er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt, om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de inhoudelijke opvolging van de klacht. Deze opvolging wordt zo snel mogelijk in de praktijk gebracht. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarover bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met een onafhankelijke derde. Daarop stuurt de directie alle documenten over de klacht – nu een geschil – binnen redelijke termijn naar de onafhankelijke derde. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Bezwaar tegen de onafhankelijke derde

Als de klager van mening is dat de aangewezen onafhankelijke derde aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar een andere onafhankelijke derde.

Uitspraak onafhankelijke derde

De onafhankelijke derde neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. Deze onafhankelijke derde doet uitspraak over de klacht en stelt de betrokken personen hiervan op de hoogte. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor alle betrokkenen.

Registratie klachten

Klachten worden altijd behandeld als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het opleidingsinstituut registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De onafhankelijke derde registreert de geschillen.